



Zákaznické číslo:

Číslo smlouvy:



Smlouva o přistoupení k pojištění E.ON Pomocník (dále jen „smlouva“)

1. Pojistník

E.ON Energie, a.s., F. A. Gerstnera 2151/6, České Budějovice 7, 370 01 České Budějovice | IČO: 26078201 | DIČ: CZ26078201
Společnost je zapsána v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Českých Budějovicích, oddíl B, vložka 1390
Peněžní ústav: Komerční banka, číslo účtu: 19-17608231/0100
Kontaktní údaje: www.eon.cz | info@eon.cz | Zákaznická linka 800 77 33 22

2. Pojištěný

Jméno a příjmení:

Datum narození:

Adresa trvalého bydliště:

E-mail:

Telefon:

Pokud dojde ke změně e-mailové adresy pojištěného, je pojištěný tuto skutečnost povinen oznámit pojistníkovi.

3. Pojištěná domácnost / Odběrné místo

Adresa:

EAN / EIC:

4. Předmět smlouvy

- 4.1 Smluvní strany se dohodly, že pojistník zajistí pojištěnému přistoupení do pojištění asistenčních služeb (dále jen „**pojištění**“), v rámci kterých poskytuje pojistitel pojištěnému následující asistenční služby a pojistné plnění:
- technická asistence,
 - právní asistence,
- a to za podmíněk** a v rozsahu uvedeném v Pojistných podmínkách E.ON Pomocník (dále jen „**Pojistné podmínky**“). Pojistné podmínky tvoří přílohu této smlouvy a jsou její nedílnou součástí.
- 4.2 Pojištěný v této souvislosti uděluje pojistníkovi souhlas s přistoupením do pojištění E.ON Pomocník ve smyslu ustanovení § 2762 odst. 3 zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku, v platném znění.
- 4.3 Pojistník poskytuje plnění dle této smlouvy pojištěnému bezúplatně – zdarma.

5. Doba trvání smlouvy a pojištění

- 5.1 Tato smlouva je uzavřena projevem vůle pojištěného prostřednictvím online formuláře.
- 5.2 Smlouva nabývá účinnosti a počátek pojištění je stanoven (pojistná ochrana pojištěného je účinná):
- k prvnímu dni kalendářního měsíce následujícího po uzavření této smlouvy, pokud současně dochází k dodávkám elektřiny nebo zemního plynu do výše uvedeného odběrného místa na základě platného a účinného smluvního vztahu mezi pojistníkem a pojištěným; jinak
 - k prvnímu dni kalendářního měsíce následujícího po zahájení dodávky elektřiny nebo zemního plynu do výše uvedeného odběrného místa.
- 5.3 O vzniku pojištění bude pojištěný informován v oznámení doručeném na jeho e-mailovou adresu.
- 5.4 Smlouva se uzavírá do konce 12. kalendářního měsíce od počátku pojištění.
- 5.5 Smlouva a pojištění zaniká:
- pokud smlouva nenabude účinnosti nejpozději do 12 měsíců od jejího uzavření;
 - písemnou výpovědí ze strany pojištěného. Výpovědní doba končí poslední den kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena pojistníkovi. Pojištěný je povinen výpověď učinit prostřednictvím vyplnění a odeslání vzorového formuláře dostupného na internetových stránkách pojistníka;
 - zánikem pojištění za podmínek stanovených v právních předpisech nebo v Pojistných podmínkách;
 - pokud smlouva nabude účinnosti a pojistník následně nebude po dobu 45 bezprostředně po sobě jdoucích dní dodavatelem elektřiny nebo zemního plynu do výše uvedeného odběrného místa, a to k poslednímu dni kalendářního měsíce, ve kterém dojde ke splnění této podmínky.

6. Závěrečná ustanovení

- 6.1 Pojištěný je povinen bez zbytečného odkladu pojistníkovi oznámit změnu jména, příjmení, trvalého pobytu, rodného čísla nebo e-mailové adresy.
- 6.2 Smluvní strany se dohodly, že smlouva bude měněna nebo doplňována formou oznámení druhé smluvní straně, aniž by se uzavíral smluvní dodatek nebo nová smlouva v případech, kdy dochází ke změně příjmení pojištěného, adresy trvalého bydliště pojištěného, telefonního čísla, čísla faxu nebo e-mailu. V případech, kdy dochází ke změně příjmení pojištěného, je pojištěný povinen zaslat oznámení v písemné formě.
- 6.3 Pojištěný je oprávněn písemně odstoupit od této smlouvy bez uvedení důvodu do 14 dní od jejího uzavření, a to prostřednictvím formuláře pro odstoupení, který je dostupný na internetových stránkách pojistníka nebo jednostranným právním jednáním adresovaným pojistníkovi.
- 6.4 Pojistník má právo kdykoliv jednostranně měnit Pojistné podmínky, a to z důvodu změn legislativy, nutnosti ošetření rizik smluvního vztahu, inovace poskytovaných služeb či za účelem optimalizace smluvního vztahu s pojištěným.

- 6.5 Případné změny Pojistných podmínek budou pojištěnému oznámeny e-mailem nejpozději měsíc před účinností takové změny. V případě, že pojištěný nesouhlasí s navrhovanou změnou, má právo od smlouvy odstoupit ve lhůtě 1 měsíc od oznámení takové změny.
- 6.6 Návrh smlouvy včetně všech jejích součástí a změn lze uzavřít pouze v podobě a formě předložené pojistníkem. Jakékoliv úpravy v textu smlouvy (včetně všech jejích součástí) vyjma doplnění údajů, které formulář smlouvy předpokládá – opravy, vpisky, přepisy a škrty jsou neplatné.
- 6.7 Uzavřením smlouvy pojištěný prohlašuje, že se seznámil a souhlasí se smlouvou a Pojistnými podmínkami a seznámil se před uzavřením smlouvy s informacemi obsaženými v dokumentu Informace a sdělení před uzavřením smlouvy, Informace o zpracování osobních údajů a Informační memorandum o zpracování osobních údajů.
- 6.8 Pojištěný dále prohlašuje, že byl seznámen s informacemi určenými zájemci o pojištění dle ustanovení § 2760 zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku, v platném znění a dle zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění, v platném znění. Tyto informace jsou obsaženy v Informacích pro zájemce o pojištění a v ustanovení Pojistných podmínek.
- 6.9 Pojištěný bere na vědomí, že pojistitel uvedený v Pojistných podmínkách bude jeho osobní údaje vzniklé v souvislosti s poskytnutím pojistného plnění předávat pojistníkovi, a to na základě plnění této smlouvy a na základě oprávněného zájmu za účelem ochrany právních nároků nebo provozních potřeb, zejména v souvislosti s případnými reklamami poskytnutého pojistného plnění.
- 6.10 Pojištěný potvrzuje, že před uzavřením smlouvy sdělil pojistníkovi všechny své pojistné potřeby a požadavky a nabízené pojištění odpovídá jeho požadavkům a pojistnému zájmu.

Za E.ON Energie, a.s.

Místo: V Českých Budějovicích

Dne:



Pojistné podmínky E.ON Pomocník (PP-D-E.ON ze dne 1. 1. 2020)

I. Obecná část

Článek 1 Úvodní ustanovení

Pro toto pojištění asistenčních služeb v domácnosti, které sjednává pojistník u pojistitele INTER PARTNER ASSISTANCE S.A., člena skupiny AXA, se sídlem Avenue Louise 166, 1050 Brusel, Belgie, zapsaného v obchodním registru vedeném Greffe de Tribunal de commerce de Bruxelles pod registračním číslem 0415591055, jednajícího prostřednictvím INTER PARTNER ASSISTANCE, organizační složky, IČO: 28225619, se sídlem Hvězdova 1689/2a, 140 62, Praha 4, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod spisovou značkou A 59647 (dále jen „pojistitel“), platí zejména zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále také jen „občanský zákoník“), a pojistná smlouva, jejíž nedílnou součástí jsou tyto Pojistné podmínky „Pojištění E. ON Pomocník“ ze dne 1. 1. 2020 (dále jen „PP-D-E.ON“). V případě rozporu mezi ustanoveními pojistné smlouvy a ustanoveními pojistných podmínek má přednost pojistná smlouva. Pojištění se řídí právním řádem České republiky.

Článek 2 Výklad pojmů

Pro účely tohoto pojištění jsou následující pojmy vymezeny takto:

pojistník – je společnost E.ON Energie, a.s., F. A. Gerstnera 2151/6, České Budějovice 7, 370 01 České Budějovice, Česká republika, IČO: 26078201.

pojištěný – fyzická osoba/y, která s pojistníkem uzavřela smlouvu o přistoupení k pojištění E.ON Pomocník (dále také jen „smlouva o přistoupení k pojištění“).

asistenční služba pojistitele – právnická osoba, která jménem a v zastoupení pojistitele poskytuje oprávněné osobě pojistné plnění a související asistenční služby. Asistenční služba zastupuje pojistitele při uplatňování, šetření a likvidaci pojistných událostí. Asistenční služba nebo jiný pojistitelem pověřený zástupce – mají právo jednat jménem pojistitele při všech pojistných událostech vymezených tímto pojistným programem. Adresa asistenční služby: AXA ASSISTANCE CZ, s.r.o., Hvězdova 1689/2a, 140 62, Praha 4.

dodavatel služeb – fyzická nebo právnická osoba, která práce, služby nebo jiné činnosti zorganizované pojistitelem vykonává pro oprávněnou osobu. Dodavatelem služeb může být odborník v technických profesích např. instalatér či zámečnick (v případě technické asistence) nebo např. advokát či soudní znalec (v případě právní asistence)

pojištěná domácnost – byt, rodinný dům, chata nebo chalupa, který pojistník uvedl v seznamu pojištěných domácností předaném pojistiteli a který je zároveň uveden jako odběrné místo ve smlouvě o přistoupení k pojištění.

Za součást pojištěné domácnosti se nepovažují společné prostory v domech s více než jedním bytem, jako např. společné chodby, schodiště, výtahy, společné pudy, sklepy, kočárkárny, balkóny, terasy nebo společné garáže. člen pojištěné domácnosti – pojištěný a každý spoluuživatel pojištěné domácnosti, který je členem společné domácnosti pojištěného a který s pojištěným v pojištěné domácnosti dlouhodobě bydlí.

oprávněná osoba – pojištěný a každý další člen pojištěné domácnosti.

pojistná událost – nahodilá skutečnost blíže specifikovaná v těchto pojistných podmínkách, se kterou je spojen vznik povinnosti pojistitele poskytnout oprávněné osobě pojistné plnění z tohoto pojištění.

škodní událost – skutečnost, ze které vznikla škoda a která by mohla být důvodem vzniku práva na pojistné plnění z tohoto pojištění.

zorganizování a úhrada služby – forma pojistného plnění, kdy pojistitel provede úkony umožňující poskytnutí služby pojištěnému nebo oprávněné osobě dodavatelem služeb v rozsahu uvedeném v pojistných podmínkách a současně uhradí náklady na poskytnutí této služby dodavatelem služeb až do výše limitu pojistného plnění. Případnou část nákladů spojených s poskytnutím služeb dodavatelem služeb přesahující limit pojistného plnění nese oprávněná osoba.

zorganizování služby – forma pojistného plnění, kdy pojistitel provede úkony umožňující poskytnutí služby pojištěnému nebo oprávněné osobě dodavatelem služeb v rozsahu uvedeném v pojistné smlouvě, v pojistných podmínkách, nebo smluvních ujednáních, přičemž náklady na poskytnutí těchto služeb dodavatelem služeb nese pojištěný nebo oprávněná osoba.

Článek 3 Hranice pojistného plnění

1. Horní hranice pojistného plnění je určena pro jednotlivé služby, za jednu pojistnou událost, limitem pojistného plnění.
2. Jednotlivé služby, které jsou oprávněným osobám poskytovány dodavatelem služeb a které se pojistitel v případě pojistné události zavazuje zorganizovat a uhradit dodavatelům služeb, jsou pojistitelem hrazeny do limitu pojistného plnění, tak jak jsou uvedeny PP-D-E.ON.
3. Část nákladů za službu dodavatele služeb, která přesahuje limit pojistného plnění, případně roční limit pojistného plnění, není předmětem pojistného plnění a musí být uhrazena oprávněnou osobou z jejich vlastních prostředků.
4. Pojistné plnění poskytne pojistitel nejpozději do 15 dnů ode dne, kdy skončil šetření nutné ke zjištění rozsahu své povinnosti plnit, není-li u jednotlivých druhů pojistného plnění uvedeno jinak.

Článek 4 Vznik, trvání a zánik pojištění

1. Každé jednotlivé pojištění vzniká a zaniká v den, který je specifikován ve Smlouvě o přistoupení k pojištění, kterou pojištěný uzavírá s pojistníkem před vstupem do pojištění.
2. Podrobnosti o trvání pojištění jsou stanoveny v ustanovení pojistné smlouvy a Smlouvy o přistoupení k pojištění.

Článek 5 Rozsah pojištění

1. Pojištění E. ON Pomocník obsahuje:
 - a) Pojištění technické asistence
 - b) Pojištění právní asistence

Článek 6 Územní a místní rozsah pojištění

1. Pojištění se vztahuje pouze na pojistné události, které vznikly na území České republiky.
2. Pojištění technické asistence se vztahuje pouze na pojistné události, které vznikly v jedné, předem určené, pojištěné domácnosti.

Článek 7 Výluky

1. Pojistitel neposkytne pojistné plnění v případech, které přímo či nepřímo souvisejí se stávkou, válečným konfliktem, invazí, napadením (ať již válka byla vyhlášena či nikoliv) občanskou válkou, vzpourou, povstáním, terorismem, násilným nebo vojenským uchvácením moci, občanskými nepokoji, radioaktivní havárií, nebo jakýmkoliv jiným zásahem vyšší moci, není-li uvedeno jinak.
2. Pojištěný ani oprávněná osoba nemají nárok na pojistné plnění formou úhrady nákladů za služby a práce, které si sjednal bez předchozího souhlasu pojistitele, respektive asistenční služby pojistitele.

Článek 8 Povinnosti oprávněné osoby

1. Oprávněná osoba je povinna dbát, aby pojistná událost nevznikla a pokud již vznikla, aby její následky byly co možná nejmenší.
2. V případě vzniku škodní události je oprávněná osoba povinna bez zbytečného odkladu kontaktovat se žádostí o poskytnutí pojistného plnění telefonické centrum asistenční služby pojistitele, které je k dispozici na telefonním čísle uvedeném na webových stránkách www.eon.cz/pomocnik, 24 hodin denně a 7 dní v týdnu.
3. Při kontaktu s pracovníky telefonního centra asistenční služby je oprávněná osoba povinna sdělit následující informace:
 - a) jméno, příjmení a adresu pojištěné domácnosti
 - b) telefonní číslo, na němž lze běžně oprávněnou osobu zastihnout
 - c) číslo smlouvy o přistoupení k pojištění
 - d) přesný a pravdivý popis škodní události či nastalého problému
 - e) další informace případně dokumenty, které si pracovníci telefonního centra asistenční služby pojistitele vyžádají a které s nastalou škodní událostí souvisí

Článek 9 Ostatní ustanovení

1. V případě, že pojištěný/oprávněná osoba nesplní povinnost součinnosti s pojistitelem nebo asistenční službou pojistitele specifikovanou v čl. 8 PP-D-E.ON, je pojistitel oprávněn pojistné plnění přiměřeně snížit nebo i odmítnout.
2. Pojistitel je oprávněn přiměřeně snížit pojistné plnění, došlo-li k navýšení nákladů spojených s vyřizováním pojistné události zaviněním pojištěného /oprávněné osoby.
3. V případě, že pojištěný/oprávněná osoba obdrží za vzniklé výlohy, které by byly předmětem pojistného plnění z tohoto pojištění, náhradu od třetí strany nebo cestou jiného právního vztahu, je pojistitel oprávněn přiměřeně snížit pojistné plnění o částku, kterou pojištěný jako náhradu obdržel.
4. Vzniklo-li v souvislosti s hrozcí nebo nastalou pojistnou událostí oprávněné osobě, pojištěnému nebo osobě, která vynaložila záchraňovací náklady, proti jinému právo na náhradu škody nebo jiné obdobné právo, přechází výplatou pojistného plnění z tohoto pojištění toto právo na pojistitele, a to až do výše částek, které pojistitel ze soukromého pojištění oprávněné osobě, pojištěnému nebo osobě, která vynaložila záchraňovací náklady, vyplatil.
5. Pojistitel, prostřednictvím asistenční služby pojistitele, je oprávněn dohodnout se s pojištěným nebo oprávněnou osobou, aby náklady na poskytnuté služby uhradila dodavateli služeb sama, ze svých vlastních prostředků a následně doklad o zaplacení zaslala spolu s dalšími písemnými dokumenty a údaji, které si pojistitel případně vyžádá, na adresu pojistitele nebo asistenční služby pojistitele k proplacení.
6. Případné stížnosti pojištěného nebo oprávněné osoby na pojistitele je možné písemně doručit na adresu AXA ASSISTANCE CZ, s.r.o., Hvězdova 1689/2a, 140 62 Praha 4. Pojistník, pojištěný nebo oprávněná osoba má dále možnost obrátit se se svou stížností na Českou národní banku, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, který je orgánem dohledu nad činností pojistitele.
7. V případě, že dojde mezi pojištěným a pojistníkem nebo mezi pojištěným a pojistitelem ke vzniku spotřebitelského sporu, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může pojištěný podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).
8. Toto pojištění a příslušný závazek pojistitele poskytnout v případě pojistné události pojištěnému nebo oprávněné osobě plnění formou asistenčních služeb, nenahrazuje a ani nemůže, poslání útvarů a sborů zřízených ze zákona státními nebo místními orgány k zajišťování záchranných zdravotnických, hasičských, vyprošťovacích nebo průzkumných úkolů a za případné zásahy těchto útvarů není z tohoto pojištění poskytována žádná finanční ani jiná forma kompenzace.

Článek 10 Zpracování osobních údajů

1. Pojistitel, jakožto správce, je oprávněn zpracovávat osobní údaje pojistníka a pojištěných (dále společně také jen „subjekt údajů“) v rozsahu nezbytném k řádnému plnění povinností pojistitele

stanovených v pojistné smlouvě a obecně závazných právních předpisech. Pojistitel je oprávněn zpracovávat osobní údaje subjektu údajů po dobu nutnou k zajištění práv a povinností plynoucích z pojistné smlouvy a dále po dobu vyplývající z obecně závazných právních předpisů (např. zákona o archivnictví, zákona proti legalizaci výnosů z trestné činnosti, účetních či daňových předpisů apod.).

2. Správce je povinen:
 - a) přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití s tím, že tato povinnost platí i po skončení zpracování osobních údajů;
 - b) zpracovávat pouze pravdivé a přesné osobní údaje;
 - c) shromažďovat osobní údaje pouze v nezbytném rozsahu ke stanovenému účelu;
 - d) nesdružovat osobní údaje, které byly získány k rozdílným účelům;
 - e) při zpracování osobních údajů dbát na ochranu soukromého života subjektu údajů;
 - f) poskytnout na žádost subjektu údajů informace o zpracování jeho osobních údajů.
3. Správce je oprávněn předávat osobní údaje pro účely a po dobu stanovenou v ustanovení odstavce 1 tohoto článku i dalším subjektům (dále také jen „zpracovatel“).
4. Správce se zavazuje zajistit, aby jakékoli osoby, které přijdou do styku s osobními údaji (zejména zaměstnanci správce, zpracovatelé, zaměstnanci zpracovatele) dodržovaly povinnosti stanovené zákonem, pojistnou smlouvou a pojistnými podmínkami, a to i po skončení trvání smluvního nebo pracovní-právního vztahu.

Článek 11 Forma právního jednání a doručování

1. Korespondence při šetření pojistné události může být doručována i prostřednictvím emailu na emailovou adresu pojistitele a/nebo osoby, která uplatňuje právo na pojistné plnění, případně faxem na faxové číslo pojistitele a/nebo osoby, která uplatňuje právo na pojistné plnění.
2. Požádá-li o to osoba, která uplatňuje právo na pojistné plnění, sdělí pojistitel výsledek šetření pojistné události v písemné formě.
3. Právní jednání, které musí být učiněno v písemné formě, musí být druhému účastníku doručeno v souladu s ustanovením tohoto článku.
4. Právní jednání v písemné formě (dále jen „písemnost“) je adresátovi doručováno:
 - a) prostřednictvím držitele poštovní licence podle zvláštního právního předpisu, a to na poslední známou adresu adresáta, jemuž je písemnost určena;
 - b) elektronicky podepsané podle zvláštních právních předpisů nebo
 - c) osobně zaměstnancem nebo pověřenou osobou pojistitele.
5. Je-li písemnost určena pojistiteli, adresa pro doručování je adresa zmocněného zástupce pojistitele, společnosti AXA ASSISTANCE CZ, s.r.o., Hvězdova 1689/2a, 140 62 Praha 4, Česká republika. Doručení zmocněnému zástupci pojistitele se považuje za doručení pojistiteli.
6. Nebyl-li adresát zastížen, bude písemnost uložena u držitele poštovní licence. Nevyzvedne-li si adresát písemnost do 15 kalendářních dní ode dne jejího uložení, poslední den této lhůty se považuje za den doručení, i když se adresát o uložení nedozvěděl.
7. Bylo-li přijetí písemnosti adresátem odmítnuto, považuje se písemnost za doručenu dnem odmítnutí přijetí.
8. Pokud se adresát v místě doručení nezdržuje, aniž by o tom informoval pojistitele, považuje se písemnost za doručenu dnem, kdy byla zásilka vrácena jako nedoručená.
9. Veškeré právní jednání a oznámení týkající se pojištění musí být učiněna v českém jazyce.

II. Pojištění technické asistence

Článek 1 Výklad pojmů

Mimo pojmů definovaných v části I, čl. 2 těchto pojistných podmínek jsou pro účely pojištění technické asistence definovány ještě další, níže uvedené pojmy:

technická havárie – faktická neobyvatelnost pojištěné domácnosti způsobená nahodilou, nepředvídatelnou poruchou technického zařízení určeného k přívodu, akumulaci nebo odvodu energií a médií nutných k obvyklému užívání pojištěné domácnosti, v jejímž důsledku došlo k přerušení dodávky v rozsahu znemožňující obývání pojištěné domácnosti nebo úniku kapalin či plynů, které způsobily poškození pojištěné domácnosti nebo jejich stavebních součástí v rozsahu znemožňující její obývání, nikoli však porucha vzniklá bezprostředním zásahem oprávněné osoby nebo třetí osoby ani porucha mobilních technických zařízení jako jsou domácí spotřebiče, kotle, bojlerů atp. která jsou součástí vybavení pojištěné domácnosti nebo jsou v pojištěné domácnosti umístěna. Za technickou havárii se považuje i zásah vyšší moci (např. vítr či pád stromu).

zablokování dveří – situace, kdy uzavřené hlavní vchodové dveře pojištěné domácnosti není možno otevřít příslušným klíčem, nebo z důvodu ztráty klíče, poškození klíče nebo zámku či jeho zabouchnutí uvnitř pojištěné domácnosti.

drobný materiál – drobný doplňkový materiál nezbytný k opravě jako jsou těsnění, šrouby, tmel, dráty atd. Za drobný materiál se nepovažují celé náhradní díly jako nová vodovodní baterie nebo sifon, nová vložka zámku, skleněné výplně atp.

práce – služby, které má pojistitel zorganizovat či zorganizovat a uhradit v případě pojistné události a na jejichž poskytnutí se oprávněná osoba dohodla s dodavatelem služeb.

domácí spotřebič – výhradně lednice, chladnička, kombinovaná chladnička, mraznička, pračka, sušička prádla, pračka kombinovaná se sušičkou prádla, myčka nádobí, elektrický sporák, trouba (kromě samostatné mikrovlnné), digestoř, plynový sporák nebo vařič, televize, set-top box, který je prokazatelně součástí vybavení pojištěné domácnosti a zároveň není starší 7 let od momentu, kdy byl jako nový zakoupen.

porucha domácího spotřebiče – vada domácího spotřebiče způsobená výhradně únavou materiálu nebo chybnou montáží ze strany výrobce, v jejímž důsledku je domácí spotřebič nemožné používat k účelu, ke kterému je určen, tj. faktická nefunkčnost. Pokud by tato faktická nefunkčnost byla předmětem zákonné odpovědnosti za vady výrobce, je škodní událostí i dle těchto pojistných podmínek.

zdroj tepla – výhradně elektrický/ plynový kotel, kotel na tuhá paliva, tepelné čerpadlo, průtokový ohříváč vody, zásobníkový ohříváč vody, ohříváč vzduchu, který je prokazatelně součástí vybavení pojištěné domácnosti a zároveň není starší 10 let od momentu, kdy byl jako nový zakoupen.

porucha zdroje tepla – vada zdroje tepla způsobená výhradně únavou materiálu nebo chybnou montáží ze strany výrobce, v jejímž důsledku je zdroj tepla nemožné používat k účelu, ke kterému je určen, tj. faktická nefunkčnost. Pokud by tato faktická nefunkčnost byla předmětem zákonné odpovědnosti za vady výrobce, je škodní událostí i dle těchto pojistných podmínek.

Článek 2 Předmět pojištění

1. „Pojištění technické asistence“ je soukromým neživotním škodovým pojištěním.
2. „Pojištění technické asistence“ obsahuje:
 - a) pojištění „Technická havárie“ – předmětem tohoto pojištění je poskytnutí pojistného plnění oprávněné osobě formou asistenčních služeb, případně formou úhrady prací provedených dodavatelem služeb, v rozsahu a za podmínek stanovených v pojistné smlouvě a PP-D-E.ON, a to v případě technické havárie a v případě zablokování dveří a zámků od pojištěné domácnosti.
 - b) Pojištění „Asistence k domácím spotřebičům“ – předmětem tohoto pojištění je poskytnutí pojistného plnění oprávněné osobě formou organizace a úhrady opravy domácího spotřebiče za podmínek stanovených v pojistné smlouvě a PP-D-E.ON v případě poruchy domácího spotřebiče.
 - c) Pojištění „Asistence ke zdrojům tepla“ – předmětem tohoto pojištění je poskytnutí pojistného plnění oprávněné osobě formou organizace a úhrady opravy zdroje tepla za podmínek stanovených v pojistné smlouvě a PP-D-E.ON v případě poruchy zdroje tepla.

- d) pojištění „Domácí asistence“ – předmětem tohoto pojištění je poskytnutí pojistného plnění oprávněné osobě formou asistenčních služeb v případě potřeby zajištění odborných stavebních, deratizačních či desinsekčních prací atp. v rozsahu a za podmínek stanovených v pojistné smlouvě a PP-D-E.ON.
- e) Pojištění „IT asistence“ – předmětem tohoto pojištění je poskytnutí pojistného plnění formou organizace a úhrady asistenčních služeb oprávněné osobě v případě problémů s ovládním výpočetní techniky a jiné běžné elektroniky za podmínek uvedených v pojistné smlouvě a PP-D-E.ON.

Článek 3 Pojistná událost

Pojistnou událostí se rozumí:

- a) technická havárie
- b) zablokování dveří
- c) porucha domácího spotřebiče
- d) porucha zdroje tepla
- e) potřeba zajištění stavebních, deratizačních, desinsekčních a dalších prací
- f) problémy při instalaci či užívání výpočetní techniky a další běžné elektroniky

Článek 4 Technická havárie – rozsah plnění

1. V případě, že v pojištěné domácnosti dojde k technické havárii, pojistitel prostřednictvím asistenční služby pojistitele:
 - a) zorganizuje a uhradí příjezd technické pohotovostní služby dodavatele služeb do místa pojištěné domácnosti
 - b) zorganizuje práce vedoucí k odstranění příčiny technické havárie a k odstranění škod vzniklých v pojištěné domácnosti a uhradí náklady na tyto práce a drobný materiál až do limitu pojistného plnění, který je stanoven na 7 000 Kč na jednu pojistnou událost. Náklady na práci a materiál nad tento limit nejsou předmětem pojistného plnění a oprávněná osoba si je hradí sama z vlastních prostředků. Práce, jejichž zorganizování, případně úhrada je předmětem pojistného plnění, zahrnují tyto činnosti/profese: instalátorské práce, elektrikářské práce, sklenářské práce, topenářské práce, práce plynářské a pokrývačské.

Článek 5 Zablokování dveří a zámků – rozsah plnění

1. V případě, že uzavřené hlavní vchodové dveře od pojištěné domácnosti není možné otevřít příslušným klíčem, nebo z důvodu ztráty tohoto klíče, z důvodu zlomení klíče, z důvodu poškození vložky zámku nebo z důvodu zabouchnutí klíče, pojistitel prostřednictvím asistenční služby pojistitele
 - a) zorganizuje a uhradí příjezd dodavatele služeb – zámečníka do místa pojištěné domácnosti
 - b) zorganizuje práce potřebné k otevření hlavních vchodových dveří od pojištěné domácnosti a k zajištění funkčnosti jejich odemýkání a zamykání včetně případné výměny zámku a uhradí náklady na tyto práce a použitý drobný materiál až do výše příslušného limitu pojistného plnění, který je stanoven na 7 000 Kč za jednu pojistnou událost.
2. Oprávněná osoba, která požaduje poskytnutí plnění dle tohoto článku 5, je povinna poskytnout pojistiteli, respektive asistenční službě pojistitele součinnost při ověření totožnosti a prokázat, že se nejedná o nelegální vniknutí do pojištěné domácnosti. Pojistitel není povinen poskytnout toto plnění, nejsou-li vyloučeny pochybnosti o oprávněnosti této osoby ke vstupu do bytu pojištěné domácnosti.

Článek 6 Porucha domácího spotřebiče – rozsah plnění

1. V případě poruchy domácího spotřebiče pojistitel prostřednictvím asistenční služby pojistitele
 - a) zorganizuje a uhradí příjezd dodavatele služeb – opraváře domácího spotřebičů do místa pojištěné domácnosti
 - b) zorganizuje práce potřebné k opravě porouchaného domácího spotřebiče a uhradí náklady na tyto práce včetně použitých náhradních dílů až do výše limitu pojistného plnění, který je stanoven na 7 000 Kč na jednu pojistnou událost.

2. V případě, že oprava spotřebiče není možná, nebo by nebyla vhodná, uhradí pojistitel oprávněné osobě zůstatkovou cenu domácího spotřebiče, a to až do výše limitu pojistného plnění, který je stanoven na 7 000 Kč na jednu pojistnou událost a vztahuje se i na pojistné plnění dle odst. 1, písmeno b) tohoto článku. Zůstatková cena se vypočítá tak, že za každý kalendářní měsíc, který uplynul od okamžiku, kdy byl domácí spotřebič jako nový zakoupen, se odečte 0,5 % z jeho pořizovací ceny. Pokud bylo nutné pro zjištění neopravitelnosti využít dodavatele služeb – opraváře domácích spotřebičů jsou náklady na jeho práci zahrnuty do limitu pojistného plnění.

Článek 7 Porucha zdroje tepla

1. V případě poruchy zdroje tepla pojistitel prostřednictvím asistenční služby pojistitele
 - a) zorganizuje a uhradí příjezd dodavatele služeb – opraváře zdrojů tepla do místa pojištěné domácnosti
 - b) zorganizuje práce potřebné k opravě porouchaného zdroje tepla a uhradí náklady na tyto práce včetně použitých náhradních dílů až do výše limitu pojistného plnění, který je stanoven na 7 000 Kč na jednu pojistnou událost.

Článek 8 Domácí asistence

V případě, že oprávněná osoba požádá, pojistitel jí prostřednictvím asistenční služby pojistitele zprostředkuje kontakt na prověřené dodavatele služeb z oboru stavebních prací, deratizačních a desinsekčních služeb atp. Předmětem pojistného plnění je pouze organizace prvního kontaktu – tj. předání telefonického kontaktu na dostupného dodavatele služeb. Následné jednání probíhá již plně v režii oprávněné osoby. Stejně tak úhrada prací, které si oprávněná osoba s dodavatelem služeb dohodla, není předmětem pojistného plnění a oprávněná osoba si veškeré náklady hradí sama ze svých vlastních prostředků. Pojistitel, asistenční služba pojistitele a ani pojistník nenesou právní a ani jakoukoliv jinou odpovědnost za kvalitu, cenu a ani průběh prací, které si oprávněná osoba s dodavatelem služeb dojednala.

Článek 9 IT Asistence

1. V případě, že má oprávněná osoba problémy při instalaci či používání výpočetní techniky (včetně příslušného softwaru) či jiné běžné elektroniky (např. stolní počítače, tablety, notebooky, mobilní telefony, digitální fotoaparáty a kamery), pojistitel jí prostřednictvím asistenční služby pojistitele zorganizuje a uhradí:
 - a) konzultaci v délce trvání až 60 minut s IT odborníkem formou telefonického hovoru nebo tzv. vzdáleného internetového připojení (za podmínky, že oprávněná osoba disponuje funkčním přístupem na internet), který se pokusí problém vyřešit,
 - b) konzultaci formou návštěvy IT odborníka v místě pojištěné domácnosti, ale to pouze tehdy, kdy konzultace na dálku není možná a povaha problému opravňuje k domněnce, že by ji osobní návštěva IT odborníka mohla vyřešit. Předmětem pojistného plnění jsou pouze náklady na dopravu a práci dodavatele služeb, nikoliv použité náhradní díly, nový software atp. a to až do společné výše limitu pojistného plnění, který je stanoven na 7 000 Kč na jednu pojistnou událost.
2. Nárok na čerpání pojistného plnění z pojištění IT Asistence má oprávněná osoba dvakrát ročně. Podmínkou poskytnutí pojistného plnění je skutečnost, že k danému zařízení lze stáhnout návod k použití z internetu a zařízení či software je v době pojistné události podporován výrobcem nebo tvůrcem.

Článek 10 Technická asistence - výluky

1. Mimo výluk uvedených v části I, čl. 7 PP-D-E.ON se na pojištění Technické asistence vztahují i další, níže uvedené výluky.
2. Technická havárie, zablokování dveří a zámků – výluky
 - a) Z prací, jejichž úhrada je předmětem pojistného plnění pojistitele, jsou vyloučeny jakékoliv práce prováděné v/ve:
 - nebytových prostorech určených pro komerční využití (jako např. výrobní, průmyslové, obchodní, kancelářské prostory atp.)

- společných prostorech v bytových domech a nemovitostech s více než jedním bytem, jako např. chodby, schodiště, společné půdy, sklepy, kočárkárny, nebo společné garáže
 - prostorech, které se nachází v objektech neurčených nebo nezpůsobilých k bydlení
 - prostorech, které se z důvodu zanedbané údržby nacházejí ve výrazně nevyhovujícím technickém stavu
 - rozvody médií a energií, jež nejsou součástí pojištěné domácnosti (např. rozvody, jež jsou společnými částmi budovy, rozvody médií pro společné prostory nemovitosti apod.)
- b) Z prací a úkonů prováděných v asistované domácnosti nebo jejich stavebních součástech, jejichž úhrada je předmětem pojistného plnění pojistitele, jsou vyloučeny práce následujícího charakteru:
 - běžné opravy, údržba nebo preventivní opravy
 - případy, kdy oprava byla předepsána správními úřady
 - odstraňování škod, jejichž vznik byl způsoben zaviněním třetí osoby
 - opravy a úkony doporučené pojistitelem po předcházející intervenci pojistitele nebo opatření, jejichž provedení pojištěný/ oprávněná osoba nezajistil/a, a proto opakovaně vyžaduje plnění stejné nebo obdobné povahy
 - úkony a práce požadované pojištěným spadající do zákonných povinností vlastníka nebo smluvních povinností správce budovy, v níž se pojištěná domácnost nachází
 - odstraňování následků škod způsobených neodbornými, neoprávněnými nebo nepovolenými zásahy ze strany člena pojištěné domácnosti nebo ze strany třetí osoby
 - odstraňování následků škod vzniklých v důsledku provádění jakýchkoliv stavebních oprav nebo úprav
 - odstraňování následků škod vzniklých zanedbáním údržby rozvodů inženýrských sítí
 - odstraňování následků škod vzniklých jednáním s úmyslem způsobit škodu na majetku nebo na zdraví třetí osoby nebo s úmyslem poškodit její práva nebo vandalismem
 - c) Z tohoto pojištění nevzniká nárok na pojistné plnění v jakékoli souvislosti se škodami na věcech, které tvoří vybavení pojištěné domácnosti, nebo s odstraňováním těchto škod (např. různé elektrické, plynové a jiné spotřebiče, nábytek, cennosti, starožitnosti, peníze atp.).
3. Pojištění poruchy domácího spotřebiče a zdroje tepla – výluky
 - a) pojistitel neposkytne pojistné plnění formou organizace a úhrady služeb
 - v případě, že nefunkčnost domácího spotřebiče či zdroje tepla byla způsobena jakýmkoliv jiným způsobem než poruchou, tak jak je definována v části II, čl. 1 PP-D-E.ON
 - v případě, že oprávněná osoba není schopna doložit stáří a pořizovací cenu domácího spotřebiče či zdroje tepla účtem, záručním listem, jiným obdobným dokladem či jiným hodnověrným způsobem
 - v případě poruchy způsobené díly a částmi, které podléhají běžnému opotřebení (např. baterie, těsnění, ložiska, umělohmotné či gumové hadice, úchytky atp.)
 - v případě „kosmetických škod“, které nemají vliv na funkčnost (např. škrábance, praskliny atp.)
 - v případě jakýchkoliv následných škod, které s poruchou domácího spotřebiče či zdroje tepla přímo či nepřímo souvisejí, např. poškození podlahové krytiny v důsledku poruchy pračky, zkažené potraviny v důsledku poruchy chladničky atp.
 - v případě poruchy zapříčiněné tím, že oprávněná osoba postupovala při obsluze domácího spotřebiče či zdroje tepla v rozporu s návodem k použití či v rozporu s obecně platnými právními předpisy
 - v případě, že se na domácí spotřebič či zdroj tepla vztahuje zákonná záruka prodejce či výrobce, nebo jakákoliv jiná obdobná záruka či pojištění
 - v případě poruchy způsobené přepětím, podpětím, přerušením dodávky elektřiny, plynu či vody či jinou obdobnou událostí
 - v případě třetí a každé následující poruchy, která nastala v průběhu jednoho roku u jednoho domácího spotřebiče

4. IT asistence – výluky
- Pojistitel neposkytne pojistné plnění formou organizace a úhrady služeb:
 - v případě, že oprávněná osoba požaduje konzultaci k softwaru, který nebyl pořízen legálně
 - v případě serverů a jiných aplikací vyvinutých pro MS Office či jiného softwaru se specifickou správou
 - v případě jakýchkoliv následných škod, např. ztráty dat atp.

III. Pojištění právní asistence

Článek 1 Výklad pojmů

Mimo pojmů definovaných v části I, čl. 2 PP-D-E.ON podmínky jsou pro účely pojištění právní asistence definovány ještě další, níže uvedené pojmy:

Spor je situace konfliktu zájmu pojištěného a zájmu třetí osoby, kdy je pojištěný nucen přikročit k vynucení a/nebo k ochraně svého práva, je-li jeho výkon narušen a/nebo upřen třetí stranou.

Hodnota předmětu sporu je penězi vyjádřitelná hodnota objektu sporu, přičemž se do hodnoty předmětu sporu nezapočítává příslušenství (úrok, úrok z prodlení, poplatky z prodlení) nebo smluvní pokuta.

Osoba blízká je osoba dle ustanovení § 22 občanského zákoníku, tj. příbuzný v řadě přímé, sourozenec, manžel, partner podle jiného zákona upravujícího registrované partnerství; jiné osoby v poměru rodinném nebo obdobném se pokládají za osoby sobě navzájem blízké, jestliže by újmu, kterou utrpěla jedna z nich, druhá důvodně pocítovala jako újmu vlastní. Má se za to, že osobami blízkými jsou i osoby sešvagřené nebo osoby, které spolu trvale žijí.

Článek 2 Předmět pojištění

- Předmětem pojištění právní asistence je ochrana oprávněných právních zájmů oprávněné osoby v případech, v rozsahu a za podmínek stanovených v pojistné smlouvě a pojistných podmínkách.
- Na základě pojištění právní asistence se pojistitel zavazuje hradit náklady oprávněné osoby spojené s uplatněním jejího práva v rozsahu vymezeném v pojistné smlouvě a pojistných podmínkách.
- Pojištění právní asistence je soukromým škodovým pojištěním.
- Pojištění právní asistence je pojištěním právní ochrany ve smyslu ustanovení příslušných právních předpisů.
- Pojistitel v souvislosti s plněním svých závazků poskytuje oprávněné osobě pojistné plnění následující formou:
 - telefonickou službou právních informací, na kterou se oprávněná osoba může obrátit s jakýmkoli dotazy, které se týkají zejména obecných právních otázek, nejasností nebo v rámci prevence sporů, problémů v oblasti vztahů s úřady, institucemi a poskytovateli služeb;
 - službou právní asistence poskytující pomoc, podporu a rady oprávněné osobě za účelem nalezení řešení její pojistné události mimosoudním smírem a/nebo dohodou; a dále za účelem nalezení řešení její pojistné události v soudním řízení, případně dále v exekučním řízení, a to zejména pověřením dodavatele služeb právním zastoupením oprávněné osoby.
- Pojistitel poskytne pojištěnému služby uvedené v části III, čl. 2, odst. 5 pouze týkající-li se pojistných nebezpečí uvedených v části III čl. 5 PP-D-E.ON a netýkající-li se případů uvedených ve Výlukách dle části I čl. 7 a/nebo části III čl. 6 PP-D-E.ON.
- Plnění je splatné nejpozději do 15 dnů ode dne, kdy pojistitel ukončil šetření nutné ke zjištění rozsahu své povinnosti plnit, není-li u jednotlivých druhů pojistného plnění dále uvedeno jinak.

Článek 3 Pojistná událost

- Pojistnou událostí se rozumí nahodilá událost vyvolaná pojistným nebezpečím uvedeným v části III, čl. 5 PP-D-E.ON, která vznikla po vzniku pojištění a se kterou je spojen vznik povinnosti pojistitele poskytnout oprávněné osobě pojistné plnění za podmínky a v rozsahu stanoveném v pojistné smlouvě a pojistných podmínkách. Pojistnou událostí se rozumí:

- skutečné nebo údajné porušení právních předpisů a/nebo právních povinností ze strany třetích osob, jehož následkem bylo narušení oprávněných zájmů pojištěného/oprávněné osoby;
- v případě, že oprávněná osoba uplatňuje nárok na náhradu škody nebo újmy, vznik škody nebo újmy, případně okamžik, kdy došlo k porušení nebo kdy začalo docházet k porušování právních předpisů a/nebo právních povinností;
- v případě, že je vůči oprávněné osobě zahájeno trestní nebo správní řízení, skutečné nebo údajné spáchání skutku, pro které je toto řízení vedeno; za okamžik vzniku pojistné události se považuje okamžik spáchání tohoto činu nebo skutku.

Článek 4 Poskytnutí pojistného plnění

- Pojistitel poskytne oprávněné osobě pojistné plnění, nastala-li pojistná událost ve smyslu ustanovení části III, čl. 3 PP-D-E.ON a jsou-li splněny podmínky stanovené v pojistné smlouvě a pojistných podmínkách.
- Pojistné plnění zahrnuje mimosoudní hájení oprávněných zájmů oprávněné osoby ve všech oblastech definovaných pojistnou smlouvou a ustanoveními pojistných podmínek, jakož i hájení těchto zájmů před obecnou soustavou soudů České republiky, před rozhodčím soudem při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky a správními orgány.
- Oznámení škodní události a doručení souvisejících podkladů
 - Oprávněná osoba je povinna uplatnit nárok na pojistné plnění bez zbytečného odkladu telefonicky nebo písemně. Při hlášení škodní události je oprávněná osoba povinna pravdivě a úplně oznámit a objasnit pojistiteli situaci a okolnosti související s nárokem na pojistné plnění. Na výzvu pojistitele je oprávněná osoba povinna doručit pojistiteli hlášení škodní události v písemné formě, k hlášení je oprávněná osoba povinna přiložit všechny doklady a dokumenty týkající se škodní události, které získala nebo získat může. Obsahuje-li hlášení škodní události dle tohoto odstavce vědomě nepravdivé nebo hrubě zkreslené podstatné údaje týkající se rozsahu oznámené škodní události, anebo zamlčí-li se v něm vědomě údaje týkající se této události, má pojistitel právo na náhradu nákladů účelně vynaložených na šetření skutečností, o nichž mu byly tyto údaje sděleny nebo zamlčeny. Vyvolá-li pojistník nebo jiná osoba, která uplatňuje právo na pojistné plnění, náklady šetření nebo jejich zvýšení porušením povinnosti, má pojistitel vůči němu právo na přiměřenou náhradu.
 - Pojistitel poskytne oprávněné osobě základní informace o jejich právech a povinnostech, jejich obsahu, rozsahu a o možnostech řešení škodní události.
 - Pojistitel sdělí oprávněné osobě informace o rozsahu dokumentace potřebné k uplatnění prostředků ochrany práv oprávněné osoby.
 - Oprávněná osoba je povinna doručit pojistiteli všechny podklady, jako např. korespondenci, rozhodnutí, posudky, faktury, předávací protokoly a další podklady vyžádané v případě potřeby pojistitelem a týkající se škodní události, jakmile je obdržela nebo jakmile jsou jí dostupné.
- Poskytnutí pojistného plnění formou telefonických služeb právních informací
Žádá-li oprávněná osoba o poskytnutí pojistného plnění formou telefonických služeb právních informací, poskytne pojistitel pojištěnému příslušné informace obratem, nebo pokud dotaz vyžaduje dohledání potřebných údajů či informací, do 48 hodin od okamžiku, kdy oprávněná osoba uplatnila u pojistitele nárok na poskytnutí pojistného plnění.
- Poskytnutí pojistného plnění formou služeb právní asistence
Žádá-li oprávněná osoba o poskytnutí pojistného plnění formou služeb právní asistence, poskytne pojistitel následující služby:
 - Analýza vyhlídek na úspěšné vyřízení škodní události
Po nahlášení škodní události oprávněnou osobou pojistitel nejprve prověří právní situaci oprávněné osoby a provede analýzu jeho vyhlídek na úspěšné vyřízení škodní události. O výsledku této analýzy informuje oprávněnou osobu. V případě potřeby provádí pojistitel analýzu též v průběhu jednotlivých stádií řešení pojistné události.

- b) Vyřizování pojistné události pojistitelem
- Shledá-li pojistitel na základě provedené analýzy, že vyhlídky na úspěšné vyřízení pojistné události jsou dostatečné, vyžádá si souhlas a písemnou plnou moc oprávněné osoby a poté vede potřebná jednání s cílem dosáhnout nejlepšího možného vyřešení pojistné události. Pojistitel zastupuje oprávněnou osobu ve věcech mimosoudních a je oprávněn inkasovat plnění náležející oprávněné osobě, která je povinen předat oprávněné osobě bez zbytečného odkladu. Pojistitel bude průběžně informovat oprávněnou osobu o průběhu vyřizování pojistné události.
 - Oprávněná osoba není bez předchozího souhlasu pojistitele oprávněna pověřit jinou osobu (např. dodavatele služeb) zastoupením při vyřizování pojistné události, s výjimkou případů, kdy by jí v důsledku prodlení přímo hrozil vznik škody nebo újmy nebo zadržení, resp. vazba. Poruší-li oprávněná osoba tuto povinnost, je pojistitel oprávněn pojistné plnění přiměřeně snížit.
 - Shledá-li pojistitel na základě provedené analýzy, že vyhlídky na úspěšné vyřízení škodní události nejsou dostatečné, je povinen bez zbytečného odkladu písemnou formou sdělit oprávněné osobě, že jí na základě provedené analýzy nárok na pojistné plnění nevzniká, uvést důvody svého rozhodnutí a vysvětlit je. Ale i v takovém případě poskytne pojistitel telefonicky oprávněné osobě základní právní radu obecného charakteru o dalším možném postupu.
 - V případě, že se oprávněná osoba - poté, co byla informována o tom, že jí pro nedostatek vyhlídek na úspěšné vyřízení pojistné události nevzniká právo na pojistné plnění - rozhodne v řešení případu pokračovat na své náklady a v pokračujícím sporu se jí podaří dosáhnout kvalitativně nebo kvantitativně příznivějšího výsledku, než jaký odpovídal stavu vyřizování pojistné události ke dni, kdy pojistitel na základě svého rozhodnutí pojistné plnění odmítl, a doloží-li tuto skutečnost pojistiteli, pojistitel uhradí náklady oprávněnou osobou účelně vynaložené na vyřizování události po odmítnutí plnění, a to až do výše limitů pojistného plnění stanovených pro tuto pojistnou událost pojistnou smlouvou.
- c) Pověření dodavatele služeb
- V případě, že se ukáže, že k řádnému vyřízení pojistné události bude nezbytné pověřit dodavatele služeb, je oprávněná osoba po předchozím souhlasu pojistitele oprávněna zvolit si vhodného dodavatele služeb, který má svoji kancelář v místě soudu nebo správního orgánu, příslušného k projednání věci v prvním stupni, aby vedl jménem oprávněné osoby potřebná jednání s cílem dosáhnout nejlepšího možného vyřešení pojistné události. Souhlas pojistitele, vyžadovaný dle tohoto ustanovení, nebude bez zjevného důvodu odepřen.
 - Poruší-li oprávněná osoba povinnost získat souhlas pojistitele k pověření dodavatele služeb, je pojistitel oprávněn pojistné plnění přiměřeně snížit. Pojistitel je oprávněn přiměřeně snížit pojistné plnění i v případě, že oprávněná osoba pozdním nebo liknavým přístupem způsobila zvýšení nákladů za úkony, jejichž úhrada má být součástí pojistného plnění.
 - Oprávněná osoba je povinna zajistit, aby její právní zástupce průběžně informoval pojistitele o vývoji řešení pojistné události. O jednotlivých zamýšlených podstatných krocích je oprávněná osoba sama nebo prostřednictvím svého právního zástupce povinna informovat pojistitele a před jejich provedením získat jeho písemný souhlas. Poruší-li oprávněná osoba tuto povinnost, je pojistitel oprávněn pojistné plnění přiměřeně snížit.
- d) Pozastavení pojistného plnění
- Shledá-li pojistitel, že vyhlídky na úspěšné vyřízení pojistné události nejsou dostatečné, je povinen bez zbytečného odkladu písemnou formou sdělit oprávněné osobě, že na základě provedené analýzy další pojistné plnění k dané pojistné události pozastavuje, uvést důvody svého rozhodnutí a vysvětlit je.
- V případě, že se oprávněná osoba poté, co pojistné plnění bylo pozastaveno, rozhodne v řešení případu pokračovat na své náklady a v pokračujícím sporu se jí podaří dosáhnout kvalitativně nebo kvantitativně příznivějšího výsledku, než jaký odpovídal stavu vyřizování pojistné události ke dni, kdy pojistitel na základě svého rozhodnutí pojistné plnění pozastavil, a doloží-li tuto skutečnost pojistiteli, pojistitel uhradí náklady oprávněnou osobou účelně vynaložené na pokračování vyřizování pojistné události po pozastavení plnění, a to až do výše limitů pojistného plnění stanovených pro tuto pojistnou událost pojistnou smlouvou a s ohledem na pojistné plnění poskytnuté před jeho pozastavením.
- e) Povinnost součinnosti oprávněné osoby s pojistitelem
- Oprávněná osoba je povinna učinit vše, co by mohlo přispět k objasnění skutkového stavu věci. Oprávněná osoba je povinna vyvarovat se všeho, co by mohlo způsobit zvýšení nákladů v rámci pojistného plnění. Oprávněná osoba je povinna informovat pojistitele bez zbytečného odkladu o všech okolnostech, které mohou mít vliv na povinnost pojistitele poskytnout pojistné plnění, v případě porušení této povinnosti odpovídá oprávněná osoba pojistiteli za vzniklou škodu. Při vyrovnání nebo dohodě o řešení pojistné události nesmí být otázka nákladů uspořádána nevýhodněji, než jak to odpovídá poměru úspěchu a neúspěchu zúčastněných stran ve věci. Oprávněná osoba se proto zavazuje, že bez předchozího souhlasu pojistitele neuzavře žádnou dohodu o narovnání, smír ani jinou obdobnou dohodu. Souhlas pojistitele, vyžadovaný dle tohoto ustanovení, nebude bez zjevného důvodu odepřen. Poruší-li oprávněná osoba tuto povinnost, je pojistitel oprávněn pojistné plnění přiměřeně snížit. Oprávněná osoba je povinna o tomto svém závazku i o svých ostatních povinnostech plynoucích z pojistné smlouvy informovat svého právního zástupce.
 - Oprávněná osoba je povinna poskytnout pojistiteli součinnost při mimosoudním i soudním vymáhání nákladů vynaložených v rámci pojistného plnění pojistitelem a při vymáhání náhrady škody nebo újmy od protistrany.
 - Oprávněná osoba je povinna vyčkat se soudním uplatňováním svých nároků, dokud rozhodnutí v případném jiném řízení, které může mít význam pro zamýšlené soudní řízení, nenabude právní moci, případně v souladu s pokyny pojistitele uplatnit nejprve jen část svých nároků a do nabytí právní moci rozhodnutí s uplatněním zbývajících nároků vyčkat. Toto však neplatí, pokud by oprávněné osobě v důsledku prodlení přímo hrozil vznik škody nebo újmy. Možnost konečného uplatnění nároků oprávněné osobě v plném rozsahu tím není dotčena. Poruší-li oprávněná osoba tuto povinnost, je pojistitel oprávněn pojistné plnění přiměřeně snížit.
- f) Úhrada finančních nákladů v rámci pojistného plnění
- Pojistné plnění zahrnuje v závislosti na sjednaném pojistném programu a do výše limitů pojistného plnění uvedeného v pojistné smlouvě a/nebo pojistných podmínkách úhradu finančních nákladů, jež je nutné vynaložit dle rozhodnutí pojistitele v souvislosti s prosazováním oprávněných zájmů oprávněné osoby, a to:
- náklady na služby dodavatele služeb, a to ve výši stanovené dle příslušných právních předpisů (obvyklé a přiměřené výlohy právního zástupce, překladatele, znalce, náklady na provedení jednoho výkonu rozhodnutí, na základě exekučního titulu souvisejícího s pojistným plněním v rozsahu stanoveném pojistnou smlouvou);
 - náklady na soudní poplatky, náklady na poplatky na rozhodčí řízení u Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky;
 - náklady na cestu a ubytování oprávněné osoby k soudnímu řízení, pokud je jeho přítomnost nezbytná a je nařízena soudem (např. v případě výslechu apod.);
 - náklady na cestu a ubytování svědka k soudnímu řízení, pokud je jeho přítomnost nařízena soudem;

- náklady a výdaje protistrany a/nebo státu, které je oprávněná osoba povinna uhradit na základě soudního rozhodnutí, byla-li oprávněná osoba na základě písemného souhlasu pojistitele navrhovatelem soudního řízení.

Článek 5 Rozsah pojistného plnění, hranice pojistného plnění, pojistná nebezpečí

1. Pojistitel poskytne oprávněné osobě pojistné plnění formou telefonické služby právních informací nebo služeb právní asistence, týkají-li se pojistných nebezpečí uvedených v odstavci 9 tohoto článku.
2. Rozsah služeb poskytovaných v rámci pojistného plnění formou služeb právní asistence je uveden v tabulce „Právní asistence – rozsah pojistného plnění“.
3. Je-li v tabulce „Právní asistence – rozsah pojistného plnění“ u příslušného pojistného nebezpečí uvedeno ANO, vztahuje se na toto pojistné nebezpečí pojištění a pojistitel poskytne pojištěnému pojistné plnění za podmínek stanovených v pojistné smlouvě a pojistných podmínkách. Je-li v tabulce „Právní asistence – rozsah pojistného plnění“ u příslušného pojistného nebezpečí uvedeno NE, nevztahuje se na toto pojistné nebezpečí pojištění a pojištěný nemá právo na poskytnutí pojistného plnění.
4. Horní hranicí pojistného plnění na jednu pojistnou událost je limit pojistného plnění s názvem „Limit pojistného plnění na PU“ uvedený v tabulce „Právní asistence – rozsah pojistného plnění“.
5. V případě rizik a situací, které nejsou předmětem tohoto pojištění anebo jsou dle ustanovení pojistných podmínek ve výluce, poskytne pojistitel pojištěnému kontakty na vhodné dodavatele služeb, kteří budou pojištěnému nápomocní při řešení jeho situace. Veškeré náklady na takovéto služby nese oprávněná osoba.
6. Pojistná nebezpečí, na která vztahuje pojištění:
 - a) Spor o náhradu škody nebo újmy
Pojistitel učiní kroky k hájení zájmů oprávněné osoby v situaci sporu, který se týká nároku oprávněné osoby na náhradu škody nebo újmy způsobené třetí osobou, a to buď na zdraví, nebo na věci ve vlastnictví oprávněné osoby.
 - b) Spor související s koupí bytu nebo domu
Pojistitel učiní kroky k hájení zájmů oprávněné osoby v situaci sporu, který se týká kupní smlouvy k nemovitosti, uzavře-li oprávněná osoba tuto smlouvu v době trvání pojištění a narušuje-li oprávněné zájmy oprávněné osoby druhá strana kupní smlouvy.
 - c) Spor s pojišťovnou
Pojistitel učiní kroky k hájení zájmů oprávněné osoby v situaci občanskoprávního sporu, kdy oprávněné zájmy oprávněné osoby narušuje pojišťovna.
 - d) Spor s dodavatelem
Pojistitel učiní kroky k hájení zájmů oprávněné osoby v situaci sporu v souvislosti s plněním smluv o dodávce vody, elektřiny, plynu, smluv o odběru a zpracování odpadních vod, odvozu domovního odpadu nebo smluv s operátory telekomunikačních sítí (kabelová TV, telefon, připojení k internetu apod.).
 - e) Sousedský spor
Pojistitel učiní kroky k hájení zájmů oprávněné osoby v situaci občanskoprávního sporu, který má oprávněná osoba jako vlastník či nájemce nemovitosti, v níž se nachází pojištěná domácnost s vlastníkem nebo uživatelem jiné nemovitosti, pokud předmětem tohoto sporu je neoprávněný zásah do výkonu vlastnického či nájemního práva oprávněné osoby.
 - f) Pracovněprávní spor
Pojistitel učiní kroky k hájení zájmů oprávněné osoby v situaci individuálního pracovněprávního sporu oprávněné osoby s jejím zaměstnavatelem, a to za předpokladu, že se jedná o spor týkající se neplatného rozvázání pracovního poměru, náhrady škody způsobené oprávněné osobě, nevyplacení mzdy (platu) či její části nebo náhrad, na které má oprávněná osoba nárok.
 - g) Spor související se smlouvou o dílo
Pojistitel učiní kroky k hájení zájmů oprávněné osoby v situaci občanskoprávního sporu souvisejícího se smlouvou o dílo na

úpravu nebo opravu nemovitosti, v níž se pojištěná domácnost nachází, kdy oprávněné zájmy oprávněné osoby jako objednatel narušuje druhá strana smlouvy o dílo.

h) Nájemní spor

Pojistitel učiní kroky k hájení zájmů oprávněné osoby v situaci občanskoprávního sporu, kdy oprávněné zájmy oprávněné osoby jakožto nájemce nebo podnájemce a práva oprávněné osoby z nájemní nebo podnájemní smlouvy narušuje pronajímatel nebo nájemce bytu.

Právní asistence - Rozsah pojistného plnění

Limit pojistného plnění na pojistnou událost	50 000 Kč
Územní účinnost	ČR
Pojistné nebezpečí	
Spor o náhradu škody	ANO
Spor související s koupí bytu nebo domu	ANO
Spor s pojišťovnou	ANO
Spor s dodavatelem	ANO
Sousedský spor	ANO
Pracovněprávní spor	ANO
Spor související se smlouvou o dílo	ANO
Nájemní spor	ANO
Rozsah poskytovaných služeb	
Telefonické právní poradenství	
Jakýkoli právní dotaz z okruhů vymezených tímto pojistným programem	
Vyhledání příslušného formuláře a pomoc při jeho vyplnění a odeslání	
Právní asistence	
Mimosoudní řízení – civilní spor	
Základní informace o právech a povinnostech pojištěného	
Analýza podkladů ke sporu pojištěného	
Vyhotovení návrhu na řešení sporu, konzultace s pojištěným	
Mediace – pokus o sblížení postojů stran sporu	
Informace o průběhu řešení sporu, návrh na další postup	
Vyhotovení znaleckého posudku	
Řešení sporu – zajištění právního zastoupení pojištěného	
Návrh na smír - poslední jednání s protistranou	
Soudní řízení 1. instance - civilní spor	
Základní informace o procesních možnostech pojištěného	
Zahájení soudního řízení prostřednictvím právního zástupce	
Úhrada správních, soudních poplatků, cestovného a ostatních poplatků podle pojistných podmínek	
Posouzení soudního rozhodnutí - 1. instance	
Informace o opravných prostředcích	

Článek 6 Výluky

1. Pojistitel neposkytne, mimo výluk definovaných v části I, čl. 7 PP-D-E.ON pojistné plnění z pojištění i v následujících případech:
 - a) pokud oprávněná osoba pověřila zástupce prosazováním svých oprávněných zájmů bez předchozího schválení pojistitelem, nikoli však v případě:
 - nutnosti bezprostředního odvrácení vzniku škody nebo újmy,
 - zadržení a/nebo vazby oprávněné osoby,
 - b) pokud oprávněná osoba nedoručila pojistiteli dokumentaci nezbytnou k prosazování jejích oprávněných zájmů, požadovanou a specifikovanou pojistitelem.
2. Pojištění se dále nevztahuje na spory
 - a) mezi pojistníkem a pojištěným/oprávněnou osobou,
 - b) mezi pojistitelem a pojištěným/oprávněnou osobou,
 - c) jejichž předmětem je nárok, který byl na oprávněnou osobu převeden třetí osobou nebo byl na oprávněnou osobu postoupen třetí osobou anebo nárok, který pojištěný uplatňuje pro třetí osobu.
3. Z pojištění je vyloučeno hájení právních zájmů oprávněné osoby souvisejících
 - a) se spácháním úmyslného trestného činu oprávněnou osobou, úmyslného přestupku nebo úmyslného způsobení škody nebo újmy,
 - b) s náhradou škody nebo újmy vzniklé v důsledku nesplněných a/nebo neplněných závazků nebo dluhů oprávněné osoby včetně jejich příslušenství,
 - c) se sebevraždou nebo psychickou nemocí oprávněné osoby,
 - d) s případy, kdy skutečnosti směřující k narušení právních zájmů oprávněné osoby nebo kdy skutečnosti směřující k zahájení trestního nebo přestupkového řízení s oprávněnou osobou byly pojištěnému známy již v době, kdy se pojištěný stal účastníkem tohoto pojištění,
 - e) s případy, kdy pojištěný mohl před vstupem do pojištění vznik škodní události s ohledem na veškeré okolnosti očekávat nebo mohl jejímu vzniku zabránit a neučinil tak.
4. Pojistitel neposkytne pojistné plnění na úhradu pokut, peněžitých trestů, penále či jiných smluvních, správních nebo trestních sankcí nebo jiných plateb, majících represivní, exemplární nebo preventivní charakter.
5. Pojistitel dále neposkytne pojistné plnění v následujících situacích:
 - a) ve sporech mezi pojištěnými osobami;
 - b) ve sporech mezi blízkými osobami;

- c) ve sporech, u nichž hodnota předmětu sporu nepřesáhne 3 000 Kč (tato výluka se nevztahuje na situace dle části III, čl. 2., odst. 5, písmeno a)
- d) v případě řízení vozidla osobou bez příslušného platného řídičského oprávnění, vozidla bez platného osvědčení o státní technické kontrole vozidla, osobou pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek; totéž platí, odmítl-li se řidič vozidla podrobit vyšetření a/nebo zjištění vlivu alkoholu nebo jiných návykových látek ve svém organismu;
- e) souvisejících se škodou nebo újmou, která vznikla v okamžiku, kdy vozidlo bylo obsazeno nedovoleně vysokým počtem cestujících nebo zatíženo nad hmotnostní limit určený výrobcem vozidla;
- f) v případě sporů vyplývajících z účasti na motoristických závodech, soutěžích, tréninkových a testovacích jízdách, nebo při výkonu jakékoliv profesionální sportovní činnosti;
- g) v celním řízení, daňovém řízení, trestním a/nebo správním řízení vyplývajícím z porušení právních předpisů o životním prostředí;
- h) ve statutárních sporech (členství v družstvu, společenství vlastníků nemovitostí, členství v orgánech obchodních společností, korporací, fundací, spolků, ústavů, sdružení apod.);
- i) ve sporech souvisejících s náhradou škody nebo újmy vzniklé v důsledku nesplněných anebo neplněných závazků nebo dluhů oprávněné osoby, včetně jejich příslušenství;
- j) ve sporech souvisejících s podnikatelskou činností oprávněné osoby;
- k) ve sporech týkajících se autorských práv a duševního vlastnictví;
- l) ve sporech týkajících se rodinného nebo manželského práva,
- m) ve sporech týkajících se koupě, držení nebo zcizování podílů nebo jiné formy účasti v obchodních společnostech, korporacích, fundacích či ústavech apod.;
- n) ve veškerých sporech anebo řízeních týkajících se oblasti sociálního zabezpečení nebo veřejného zdravotního pojištění;
- o) v disciplinárním řízení.

Článek 7 Ostatní ustanovení

Pokud pojištěný na základě rozhodnutí soudu nebo správního úřadu obdržel náhradu nákladů soudního řízení, je povinen vrátit tuto náhradu pojistiteli v rozsahu, v jakém se pojistitel na úhradě nákladů soudního řízení v rámci pojistného plnění podílel.

Informace o zpracování osobních údajů (E.ON Pomocník)



V tomto dokumentu jsou uvedeny základní informace o zpracování Vašich osobních údajů společností **E.ON Energie, a.s.**, IČO: 260 78 201 (dále jen „**E.ON**“ nebo „**My**“).

Více informací najdete na webové stránce www.eon.cz v sekci Ochrana osobních údajů.

Zpracování Vašich osobních údajů bez souhlasu

Pro níže uvedené účely budeme zpracovávat zejména Vaše identifikační a kontaktní údaje, bankovní a finanční údaje, údaje o využívání služeb, údaje o Vašich zařízeních nebo Vaší domácnosti, údaje o Vašem vozidle, údaje o chování na webu, další údaje z veřejných zdrojů, zejména z veřejných rejstříků a telefonního seznamu účastníků.

Plnění smlouvy

Vaše osobní údaje budeme zpracovávat, abychom Vám mohli připravit smlouvu, uzavřít ji s Vámi a pak ji plnit. Vždycky budeme pracovat jen s těmi údaji, které k tomu opravdu potřebujeme.

Plnění zákonné povinnosti

Vaše osobní údaje budeme zpracovávat ke splnění naší zákonné povinnosti vyplývající zejména ze zákona č. 458/2000 Sb., energetický zákon.

Oprávněné zájmy

Vaše osobní údaje budeme zpracovávat na základě našeho oprávněného zájmu pro účely zlepšování zákaznické zkušenosti, PR a posilování značky, statistiky a evidence, ochrany právních nároků a provozních potřeb. Proti takovému zpracování máte právo kdykoli podat námitku a uplatnit ji způsobem, který je uvedený v příslušných informacích o zpracování osobních údajů.

Přímý marketing

Vaše osobní údaje budeme zpracovávat na základě našeho oprávněného zájmu pro:

- nabízení našich produktů a služeb, které souvisejí s produkty a službami, které vám již poskytujeme; nabídku od nás můžete dostat elektronicky (zejména SMSkou, e-mailem nebo přes sociální síť), klasickým dopisem, osobně od našich zaměstnanců nebo telefonicky: pro telefonické nabídky to však platí jen do účinnosti nařízení o soukromí a elektronických komunikacích, tzv. ePrivacy, nebo obdobného právního předpisu;
- posouzení vašeho zájmu o jiné produkty a služby, tedy posouzení vašeho zájmu o produkty, které bezprostředně nesouvisí s produkty a službami, jež vám již poskytujeme; posouzení se může vztahovat i k produktům a službám jiných subjektů, a zahrnuje provádění souvisejících analýz a nabízení produktů při osobním kontaktu.

Proti takovému zpracování máte právo kdykoli podat námitku.

Pokud jste zástupce zákazníka

Pokud zastupujete osobu, která je naším zákazníkem, berete na vědomí, že Vaše identifikační a kontaktní údaje budeme zpracovávat na základě oprávněného zájmu pro účely přípravy, uzavření a plnění smlouvy se zákazníkem, ochrany právních nároků a provozních potřeb. Proti takovému zpracování máte právo kdykoliv podat námitku. Prosím vezměte na vědomí, že **máte povinnost informovat zákazníka o tom, jak zpracováváme jeho osobní údaje.**



Informační memorandum o zpracování osobních údajů v souvislosti s uzavřením pojistné smlouvy

Řádné zpracování Vašich osobních údajů je pro naši společnost velice důležité. Proto klademe velkou váhu na jejich ochranu. Tímto bychom Vám rádi poskytli podrobné informace o tom, proč a pro jaké účely vaše osobní údaje zpracováváme, o právech, která v souvislosti s jejich zpracováním máte, ale i jiné informace, které pro Vás mohou být ve spojení se zpracováním Vašich osobních údajů důležité.

Rádi bychom Vás ujistili, že ve skupině AXA dodržujeme přísná pravidla stanovující, kteří zaměstnanci mají k Vaším osobním údajům přístup a které osobní údaje je možné zpracovávat. Seznamte se prosím s níže uvedenými informacemi, které jsme pro Vás v souvislosti se zpracováním Vašich osobních údajů připravili tak, aby byl pro Vás tento dokument co nejužitečnější a maximálně užitečný.

Informace o zpracování vašich osobních údajů
1. Správce osobních údajů
2. Pověřenec pro ochranu osobních údajů
3. Účel zpracování osobních údajů
4. Kategorie shromažďovaných osobních údajů
5. Příjemci nebo kategorie příjemců osobních údajů
6. Předávání osobních údajů do třetí země
7. Doba, po kterou budou vaše osobní údaje uchovávány
8. Práva subjektu údajů
9. Poskytování osobních údajů ze zákona nebo ze smlouvy
10. Existence automatizovaného rozhodování
11. Zdroje, ze kterých osobní údaje pocházejí

1. Správce osobních údajů

Správce osobních údajů je takový subjekt, který sám nebo společně s jiným stanovuje účely a prostředky zpracování Vašich osobních údajů. Typicky se bude jednat o společnost, které své osobní údaje poskytujete.

V tomto případě je správcem Vašich osobních údajů společnost INTER PARTNER ASSISTANCE S.A., člen skupiny AXA, se sídlem Avenue Louise 166, 1050, Brusel, Belgie, podnikající na území České republiky prostřednictvím INTER PARTNER ASSISTANCE, organizační složky, IČO: 282 25 619, se sídlem Praha 4, Hvězdova 1689/2a, PSČ 140 62, zapsaná u Městského soudu v Praze pod číslem A 59647 (dále jen „AXA Assistance“). AXA Assistance je součástí celosvětové skupiny AXA. Naše webové stránky naleznete na adrese: www.axa-assistance.cz

AXA Assistance nabízí široký výběr asistenčních produktů: asistenci pro motoristy, domácí asistenci, produkty zdravotnické asistence včetně názoru jiného odborného lékaře a asistenci pro nákladní automobily. Jsme lídrem v poskytování produktů cestovního pojištění. Nabízíme také produkty, jako je např. pojištění GAP (garantovaná ochrana majetku), pojištění domácích nákladů a prodloužené záruky.

Při těchto činnostech plní společnost AXA Assistance funkci správce Vašich osobních údajů, což znamená, že určujeme účel a prostředky, jak jsou Vaše osobní údaje zpracovávány.

2. Pověřenec pro ochranu osobních údajů

Společnost AXA Assistance dále ustanovila Pověřence pro ochranu údajů, který dohlíží na řádné zpracování osobních údajů (tzv. DPO).

Veškeré nezbytné vzory případných dotazů nebo žádostí naleznete na naší webové stránce, která je určena speciálně pro ochranu osobních údajů www.axa-assistance.cz/ochrana-osobnich-udaju

Dle Vašich preferencí a možností nás můžete kontaktovat různými způsoby:

- e-mailem ochranaudaju@axa-assistance.cz,
- přes kontaktní formulář na webových stránkách www.axa-assistance.cz/ochrana-osobnich-udaju,
- písemně na adrese **INTER PARTNER ASSISTANCE, organizační složka, Praha 4, Hvězdova 1689/2a, PSČ 140 00.**

S jakýmkoli dotazy souvisejícími se zpracováním Vašich údajů se můžete obrátit na Pověřence pro ochranu osobních údajů a uplatnit svá práva na ochranu svých osobních údajů, jak je popsáno níže.

3. Účel zpracování osobních údajů

Účelem zpracování osobních údajů v rámci pojištění je:

- uzavření a plnění pojistné smlouvy, včetně ocenění pojistného rizika – právním základem zpracování je nezbytnost zpracování osobních údajů pro uzavření a plnění příslušné pojistné smlouvy;
- automatizované ocenění pojistného rizika jako součást profilování před uzavřením pojistné smlouvy – právním základem zpracování je splnění zákonné povinnosti správce;
- přímý marketing vlastních produktů a služeb správce osobních údajů, včetně analytických účelů a profilování během platnosti pojistné smlouvy – právním základem zpracování údajů je zpracování pro oprávněný zájem správce; oprávněným zájmem správce je provedení přímého marketingu jeho služeb;
- splnění povinností správce v souvislosti s povinnostmi podávat reporty – právním základem pro toto zpracování jsou zákonem definované povinnosti, které jsme povinni dodržovat.
- kontrola sankčních seznamů a CRS¹ – právní základ pro zpracování údajů je nezbytnost pro splnění zákonné povinnosti uložené správci v důsledku předpisů např. dodržování mezinárodních právních předpisů proti praní špinavých peněz a předpisy o automatické výměně daňových informací s jinými zeměmi;
- uplatnění nároků v souvislosti s Vaší pojistnou smlouvou – právním základem zpracování údajů je nezbytnost zpracování osobních údajů k plnění příslušné pojistné smlouvy a zákonem definovaných povinností;
- v rámci procesu likvidace pojistných událostí můžeme ověřovat Váš předchozí zdravotní stav – právním základem pro toto zpracování jsou plnění příslušné pojistné smlouvy, splnění zákonné povinnosti správce a pokud to vyžadují právní předpisy, souhlas, který nám můžete udělit;
- prostředky boje s pojistnou kriminalitou – právním základem zpracování údajů je nevyhnutelné zpracování pro oprávněný zájem správce osobních údajů; oprávněným zájmem správce je jeho schopnost boje a postihu deliktů spáchaných ke škodě pojišťovny;
- zajištění rizik – právním základem zpracování údajů je nezbytnost zpracování k uplatnění oprávněného zájmu správce; oprávněným zájmem správce je snížení pojistného rizika spojeného s uzavřenou zajišťovací smlouvou;
- v případě pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla sdílíme údaje o pojištěných vozidlech a případných pojistných událostech s Českou Kanceláří Pojistitelů – právním základem pro toto zpracování osobních údajů plnění naší zákonné povinnosti;
- uložení dokumentace během retenční doby – právní základ pro zpracování údajů je naší právní povinností a oprávněným zájmem; oprávněným zájmem správce je uchovávat dokumenty během promlčecích lhůt, aby bylo možné prokázat určité skutečnosti, např. v případě možného soudního sporu;
- statistické účely – právním základem pro zpracování je splnění zákonné povinnosti a naplnění oprávněných zájmů správce; oprávněným zájmem správce je vyhodnocovat parametry rizikovitosti a profitability pojistného kmene a tak snižovat rizika na něj působící a vyhodnocovat účinnost distribučních kanálů a optimalizovat obchodní strategii.

Pokud budou zpracovávány zvláštní kategorie Vašich osobních údajů (obvykle údaje týkající se zdraví), jejich obsah bude vždy minimální pro splnění určitého účelu. Zpracování může být prováděno na základě následujících právních titulů:

- zpracování je nezbytné pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků;
- zpracování je nezbytné pro statistické účely;
- zpracování je nutné pro ochranu životně důležitých zájmů subjektu údajů;
- souhlas, který nám můžete udělit.

4. Kategorie shromažďovaných osobních údajů

V této části jsou popsány kategorie zpracovávaných osobních údajů včetně příkladů a účelů zpracování:

– Základní identifikační údaje

Vaše křestní jméno a příjmení, datum narození, rodné číslo a u podnikatele obchodní firmu, IČO a sídlo, abychom Vás správně identifikovali.

– Kontaktní údaje

Poštovní adresu, telefonní číslo, adresu elektronické pošty, abychom s Vámi mohli komunikovat.

– Informace týkající se Vašeho pojištění

Ponecháváme si informace o zvoleném produktu a jeho specifikacích, Váš přibližný věk, cílovou destinaci u cestovního pojištění a délku trvání smlouvy.

– Informace o pojistných událostech

Zpracováváme informace o pojistných událostech a jejich důsledcích, o účastnících událostí, svědcích, včetně policejních protokolů a informací v nich obsažených, atd.

– Další osobní údaje, které nám poskytnete v průběhu pojištění

Mohou to být údaje poskytnuté v rámci sjednání pojistné smlouvy, likvidace Vaší pojistné události, údaje ze záznamů telefonických hovorů nebo jiné interakce mezi Vámi a námi a další údaje, které zpracováváme pro splnění naší právní povinnosti nebo za účelem našich oprávněných zájmů.

¹ CRS (Common Reporting Standard) – předpis, kterým se stanoví automatická výměna informací v globálním formátu.

5. Příjemci nebo kategorie příjemců osobních údajů

Garantem ochrany a řádného zpracování Vašich osobních údajů je dle zákona správce těchto údajů. Stejně požadavky jsou kladeny i na další společné správce Vašich osobních údajů. Správci či společní správci mohou pro zpracování údajů využít zpracovatele. Zpracovatelem osobních údajů je tedy každý subjekt, který na základě zvláštního zákona nebo s pověřením či zmocněním správce nebo společného správce zpracovává osobní údaje. V těchto případech je smluvně i zákonem garantována stejná ochrana Vašich údajů, jako je tomu u AXA-Assistance. Takové organizace zpracovávají osobní údaje na základě smlouvy, kterou s námi mají uzavřenou a podle našich pokynů.

Vaše osobní údaje mohou být postoupeny následujícím kategoriím příjemců:

- pojišťovněm a zajišťovněm,
- organizacím, které zpracovávají osobní údaje na naši žádost – jedná se mimo jiné o poskytovatele IT služeb, marketingové agentury, pojišťovací zprostředkovatele;
- poskytovatelům servisních služeb – likvidací škod z pojištění, poskytovatelům asistenčních služeb v případech nouze nebo nehodovým službám v souladu s Vaší pojistnou smlouvou;
- marketingovým agenturám.

Takovéto organizace zpracovávají osobní údaje na základě smlouvy, kterou s námi mají uzavřenou a podle našich pokynů.

Nejvýznamnějšími zpracovateli Vašich osobních údajů jsou:

– Poskytovatelé servisních služeb

AXA ASSISTANCE CZ, s.r.o.; IČO: 25695215

– Poskytovatelé IT

AXA Technology Services SAS, Francie; RCS Nanterre 399 214 287

STRATOS.INF.CZ s.r.o.; IČO: 28250222

STRATOS Informativ spol. s r.o.; IČO: 14888840

Sprinx systems a.s.; IČO: 26770211

Mobile Internet s.r.o.; IČO: 29021251

PayU S.A., Polsko (platby); NIP: 779-23-08-495

Některé Vaše osobní údaje můžeme sdílet s jinými společnostmi v rámci celosvětově působící skupiny AXA, které nám pomáhají se zajištěním určitých služeb, a to včetně vyřizování nároků přes noc, nahrávání hovorů a kontrolou sankcí. Tyto koncernové jednotky budou jednat naším jménem a my zůstáváme odpovědní za to, jakým způsobem Vaše osobní údaje pro tyto účely užívají.

Můžeme také osobní údaje o Vás sdílet s jinými společnostmi v rámci celosvětově působící skupiny AXA za účelem řízení nákladů na pojistné události, zlepšování produktů, personalizace nabídky produktů a prevence nebo detekce podvodného jednání. Dále můžeme tyto údaje používat pro statistické účely. Tyto společnosti nebudou schopny z informací, které jim poskytneme, identifikovat žádného individuálního uživatele včetně Vás.

Vaše osobní údaje můžeme předat následujícím osobám:

- subjektům veřejné správy a státním orgánům, pokud to dovoluje zákon,
- třetím stranám, které jsou zapojeny do probíhajících nebo potenciálních soudních řízení, nebo takovým třetím stranám, které nám pomáhají prosazovat nebo bránit naše zákonná práva. Informace můžeme sdílet například s našimi právními nebo jinými odbornými poradci;
- společnostem v rámci skupiny AXA v rozsahu, v němž jste nám poskytli souhlas nebo kde nám to povoluje nebo ukládá zákon.

6. Předávání osobních údajů do třetí země

Vaše údaje mohou být předávány do třetí země, a to zejména v případě, kdy je to nezbytné pro poskytnutí konkrétního plnění v rámci Vašeho pojištění (obzvláště v případě cestovního pojištění).

Jedná-li se o převádění mimo Evropský hospodářský prostor a Švýcarsko, tak skupina AXA zavedla opatření na ochranu Vašich osobních údajů.

V případech, kdy by byly Vaše osobní údaje předávány do zemí mimo Českou republiku a Evropský hospodářský prostor a Švýcarsko, zajistíme, aby byla dodržena stejná úroveň ochrany, jakou požadují české zákony upravující ochranu osobních údajů.

Ochrana osobních údajů se v takových případech zajišťuje dodržováním:

- Závazných podnikových pravidel skupiny AXA;
- standardizovaných doložek o ochraně osobních údajů, které byly přijaty Evropskou komisí;
- standardizovaných smluvních doložek schválených státními regulačními orgány;
- kodexu chování skupiny AXA;
- schválených certifikačních mechanismů,
- rozhodnutí o odpovídající ochraně (státy s odpovídající ochranou osobních údajů).

Vaše osobní údaje také můžeme převádět ve zvláštních situacích stanovených zákonem, jako např. když je převod nezbytný pro plnění pojistné smlouvy mezi Vámi a námi, a když je převod nezbytný pro účely ochrany Vašich životně důležitých zájmů nebo životně důležitých zájmů pojištěných osob, obzvláště v rámci smluv o cestovním pojištění, kdy jednáme tak, abychom chránili Vaše zdraví či život.

7. Doba, po kterou budou vaše osobní údaje uchovávány

Vaše osobní údaje budou uchovávány celou dobu, po kterou můžete uplatnit nároky z Vašich pojistných smluv nebo kdy vyprší povinnost uchovávání údajů, jak ji ukládá zákon, obzvláště povinnost archivace účetní dokumentace k pojistným smlouvám a předpisy o mezinárodním zdanění.

Platné pojistné smlouvy budou uloženy po dobu 10 let od jejich ukončení a neplatné pojistné smlouvy 3 roky.

Retenční doby likvidačních spisů jsou definovány jako výsledek působení mnoha kritérií, jako např. zda škoda nastala na odpovědnostním riziku nebo zda v rámci konkrétní pojistné události nastaly události jako anuita, regres nebo soudní spor. Do retenční doby je vždy zahrnuta promlčecí lhůta.

Retenční doby další dokumentace jsou definovány na základě příslušných zákonných ustanovení včetně promlčecích lhůt nebo např. daňové a účetní legislativy.

Když nakládáme s osobními údaji, uplatňujeme zásadu minimalizace, což znamená, že jakmile doba, po kterou máme povinnost uchovávat vaše osobní údaje, uplyne, dojde v našich databázích a informačních systémech k anonymizaci Vašich osobních údajů. V rámci skupiny AXA máme zavedena přísná interní pravidla pro ochranu soukromí, která zajišťují, že údaje nejsou uchovávány déle, než jsme k tomu oprávněni či povinni.

8. Práva subjektu údajů

Máte vůči nám právo požadovat přístup k Vaším osobním údajům, jejich změny, výmazy nebo omezení jejich zpracování a předávání.

Pro případ, kdy jsou vaše údaje zpracovávány na základě Vámi uděleného souhlasu, máte právo svůj souhlas se zpracováním osobních údajů kdykoli odvolat v rozsahu, v němž byl udělen, aniž by tím byla dotčena zákonnost zpracování v době platnosti před tímto odvoláním.

Bez ohledu na práva uvedená výše, jste oprávněni vznést námitku vůči zpracování Vašich osobních údajů:

- pro účely přímého marketingu;
- pokud je zpracování nezbytné k provedení úlohy plněné ve veřejném zájmu nebo jako součást výkonu veřejné moci svěřené správci údajů;
- pokud je zpracování nezbytné pro účely vycházející z právně podložených zájmů sledovaných správcem osobních údajů nebo třetí osobou.

Zjistíte-li nebo se budete domnívat, že vaše osobní údaje i nadále zpracováváme v rozporu s ochranou Vašeho soukromí nebo platnou legislativou, máte právo požadovat vysvětlení nebo máte právo podat stížnost k dohledovému orgánu - Úřadu pro ochranu osobních údajů.

Veškeré nezbytné žádosti nebo odpovědi na často kladené otázky naleznete na naší webové stránce, která je určena speciálně pro ochranu osobních údajů www.axa-assistance.cz/ochrana-osobnich-udaju.

9. Poskytování osobních údajů ze zákona nebo ze smlouvy

Poskytování osobních údajů v souvislosti s uzavřením pojistné smlouvy není povinné, avšak je nezbytné k plnění pojištění a k ocenění pojistného rizika. Bez poskytnutí osobních údajů není možné pojistnou smlouvu uzavřít.

10. Existence automatizovaného rozhodování

Informace, které jste uvedli v žádosti o uzavření pojistné smlouvy, budou z důvodu ocenění pojistného rizika předmětem automatizovaného zpracování v systémech AXA Assistance. Výsledek tohoto ocenění bude použit ke stanovení návrhu na uzavření pojistné smlouvy.

Máte právo vznést námitku proti takovému automatizovanému zpracování. Pokud však tak učiníte, nebude možné s Vámi pojistnou smlouvu uzavřít a taková námitka bude považována za odmítnutí návrhu na uzavření pojistné smlouvy.

Taktéž můžeme použít prostředky automatizovaného zpracování a profilování s cílem přizpůsobit nabídku našich služeb Vaším potřebám v případě, že zpracováváme vaše údaje pro účely přímého marketingu.

11. Zdroje, ze kterých osobní údaje pocházejí

V rámci likvidace pojistných událostí mohou být vaše osobní údaje získány prostřednictvím různých zdrojů, jako jsou jiné pojišťovny, policie, svědci, Česká kancelář pojistitelů, atd.

V rámci boje s pojistnou kriminalitou mohou být vaše osobní údaje získány prostřednictvím různých externích zdrojů. Zveřejnění těchto zdrojů by znamenalo nepřiměřené úsilí a mohlo by znemožnit nebo vážně ztížit dosažení cílů takového zpracování.



Informace a sdělení před uzavřením smlouvy o přistoupení k pojištění E.ON Pomocník

Tento dokument je pouze informativní a není návrhem smlouvy. Uschovejte si jej prosím a nezasílejte zpět dodavateli.

Pojistitel

INTER PARTNER ASSISTANCE S. A. se sídlem Avenue Louise 166, 1050 Brusel, Belgie, zapsaná v obchodním registru vedeném Greffe de Tribunal de Commerce de Bruxelles pod registračním číslem 0415591055, **jednající prostřednictvím INTER PARTNER ASSISTANCE, organizační složky**, se sídlem Hvězdova 1689/2a, 140 62 Praha 4, IČO: 282 25 619, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod spisovou značkou oddíl A, vložka 59647.

Pojistník

E.ON Energie, a.s., se sídlem F. A. Gerstnera 2151/6, České Budějovice 7, 370 01 České Budějovice, IČO: 26078201, DIČ: CZ26078201, zapsána v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Českých Budějovicích, oddíl B, vložka 1390
Kontaktní údaje Dodavatele: E.ON Zákaznická linka 800 77 33 22, info@eon.cz, www.eon.cz

1. Předmět smlouvy

Předmětem Smlouvy o přistoupení k pojištění E.ON Pomocník (dále jen „**smlouva**“ je závazek pojistníka zajistit pojištěnému přistoupení k pojištění technické asistence a pojištění právní asistence (dále společně jen „**pojištění**“), v rámci kterých poskytuje pojistitel pojištěnému níže uvedené asistenční služby a pojistné plnění.

Pojištění je sjednané s územní platností pro celou Českou republiku. Sjednáním pojištění se stáváte pojištěným, nikoliv pojistníkem, a nemůžete měnit či ukončit pojistnou smlouvu. Informaci o skutečnosti, která se týká změny či zániku pojistné smlouvy, vám oznamuje pojistník.

2. Cena

Pojistník zajistí pojištěnému přistoupení k pojištění bezúplatně – zdarma.

3. Výčet pojistných událostí, pojistných nebezpečí, limitů krytí

Pojištění technické asistence

Pojištění zahrnuje následující plnění a související asistenční služby pro následující případy, a to včetně úhrady zajištěných služeb do limitu 7 000 Kč na pojistnou událost:

1. Technická havárie
2. Zablokování dveří
3. Porucha domácího spotřebiče
4. Porucha zdroje tepla
5. Problémy při instalaci či užívání výpočetní techniky a další běžné elektroniky

Pojištění zahrnuje následující plnění a související asistenční služby pro následující případy a bez úhrady zajištěných služeb:

1. Potřeba zajištění stavebních, deratizačních, desinsekčních a dalších prací

Pojištění právní asistence

Pojištění zahrnuje plnění a asistenční služby, jejichž předmětem je ochrana oprávněných zájmů oprávněné osoby v případě sporu o náhradu škody, sporu souvisejícího s koupí domu nebo bytu, sporu s pojišťovnou, sporu s dodavatelem služeb, sousedského sporu,

pracovního sporu, nájemního sporu a sporu souvisejícího se smlouvou o dílo. Na jednu pojistnou událost je stanoven limit 50 000 Kč.

Podrobnosti o pojistném plnění včetně všech výluk a limitů jsou obsaženy v Pojistných podmínkách E.ON Pomocník.

4. O platbách hrazených pojištěným nad rámec pojistného a jejich výši

Pojištěný hradí cenu poskytnutého plnění pouze v případě překročení limitů dle předchozího článku 3 a současného čerpání služeb, které tyto limity přesahují.

5. Doba trvání závazku a počátek pojištění

Smlouva je uzavřena do konce 12. kalendářního měsíce od počátku pojištění.

Smlouva nabývá účinnosti a počátek pojištění je stanoven (pojistná ochrana pojištěného je účinná):

- a) k prvnímu dni kalendářního měsíce následujícího po uzavření smlouvy, pokud současně dochází k dodávkám elektřiny nebo zemního plynu do odběrného místa uvedeného ve smlouvě na základě platného a účinného smluvního vztahu mezi pojistníkem a pojištěným; jinak
- b) k prvnímu dni kalendářního měsíce následujícího po zahájení dodávky elektřiny nebo zemního plynu do odběrného místa uvedeného ve smlouvě.

Smlouva i pojištění zaniká, pokud smlouva nabude účinnosti a pojistník následně nebude po dobu 45 bezprostředně po sobě jdoucích dní dodavatelem elektřiny nebo zemního plynu do výše uvedeného odběrného místa, a to k poslednímu dni kalendářního měsíce, ve kterém dojde ke splnění této podmínky.

6. Informace o způsobu vyřizování stížností, možnosti obrátit se na Českou národní banku a mimosoudním řešení sporů

Případné stížnosti pojištěného nebo oprávněné osoby na pojistitele je možné písemně doručit na adresu AXA ASSISTANCE CZ, s.r.o., Hvězdova 1689/2a, 140 62 Praha 4. Pokud nebudete spokojeni s vyřízením stížnosti, nesouhlasíte s jejím vyřízením nebo jste neobdrželi reakci na svoji stížnost, můžete se obrátit na Českou národní banku, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, která je orgánem dohledu v pojišťovnictví. V případě sporu z pojistné smlouvy jsou k jeho rozhodnutí příslušné obecné soudy.

7. Subjekt příslušný k řešení spotřebitelských sporů

V případě, že dojde mezi pojištěným a pojistníkem ke vzniku spotřebitelského sporu, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může pojištěný podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).

V případě, že dojde mezi pojištěným a pojistitelem ke vzniku spotřebitelského sporu, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může pojištěný podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven (www.ombudsmancap.cz).

8. Postup při uplatnění práva na pojistné plnění

V případě pojistné události je pojištěný povinen oznámit pojistnou událost bez zbytečného odkladu telefonicky na číslo uvedené na internetových stránkách www.eon.cz/pomocnik, které je klientům k dispozici nepřetržitě, 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.

9. Zánik pojištění a možnosti předčasného ukončení smlouvy

- a) Pojištěný je oprávněn písemně odstoupit od smlouvy bez uvedení důvodu do 14 dní od jejího uzavření.
- b) V případě, že pojištěný nesouhlasí s navrhovanou změnou pojistných podmínek, má právo od smlouvy odstoupit ve lhůtě 1 měsíc od zveřejnění této změny.
- c) Zodpoví-li pojištník při sjednávání pojistné smlouvy úmyslně nebo z nedbalosti nepravdivě nebo neúplně písemné dotazy pojištního týkající se sjednávání pojištění, má pojištník právo od pojistné smlouvy odstoupit, jestliže při pravdivém a úplném zodpovězení dotazů by pojistnou smlouvu neuzavřel. Toto právo může pojištník uplatnit do dvou měsíců ode dne, kdy takovou skutečnost zjistil, jinak právo zanikne. To platí i v případě změny pojistné smlouvy.
- d) Další možnosti stanovené smlouvou, pojistnými podmínkami, nebo zákonem.
- e) Vzorový formulář odstoupení od smlouvy:

Pojištěný může odstoupení od smlouvy učinit prostřednictvím vzorového formuláře – odstoupení od smlouvy nebo jiným jednostranným písemným právním jednáním adresovaným pojištníkovi.

Vzorový formulář:

Pojištník: E.ON Energie, a.s., F. A. Gerstnera 2151/6, České Budějovice 7, 370 01 České Budějovice, IČO: 26078201, DIČ: CZ26078201, zapsána v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Českých Budějovicích, oddíl B, vložka 1390
Zákazník:

Titul, jméno a příjmení

Datum narození

Adresa trvalého bydliště

Adresa odběrného místa

EIC kód odběrného místa

Oznamuji, že tímto odstupuji od Smlouvy o přistoupení k pojištění

E.ON Pomocník č.

Místo a datum, podpis

10. Důsledky v případě porušení povinnosti vyplývající z pojištění

Vyplývají z příslušných pojistných podmínek a ustanovení občanského zákoníku. Zejména může být pojistné plnění úměrně sníženo s ohledem na to, jaký vliv mělo porušení povinnosti vyplývající z pojištění na vznik pojistné události, její průběh, na zvětšení rozsahu jejích následků nebo na zjištění či určení výše pojistného plnění.

11. Náklady komunikace na dálku

Za použití komunikačních prostředků nejsou ze strany pojištníka účtovány žádné dodatečné náklady. Pojištěný bere na vědomí, že telefonní linka pro hlášení pojistných událostí je zpoplatněna vnitrostátní sazbou dle konkrétního tarifu poskytovatele telekomunikačních služeb, jehož služby volající využívá.

12. Závěrečné informace

Smlouva se řídí právním řádem České republiky.

Pojištění E.ON Pomocník

Informační dokument o pojistném produktu

Pojišťovna: INTER PARTNER ASSISTANCE, S.A., jednající prostřednictvím INTER PARTNER ASSISTANCE, organizační složky

Produkt: Pojištění asistenčních služeb v domácnosti

Informace v tomto dokumentu vám mají pomoci pochopit základní vlastnosti a podmínky pojištění.

Kompletní informace jsou uvedeny v dalších dokumentech: v pojistné smlouvě a v Pojistných podmínkách E.ON Pomocník PP-D-E.ON ze dne 1. 1. 2020 (dále jen „VPP“).

O jaký typ pojištění jde?

Neživotní pojištění pro případ vybraných rizik uvedených v části “Co je předmětem pojištění?”.

Pojistníkem, který uzavřel s pojišťovnou pojistnou smlouvu, je společnost: E.ON Energie, a.s., F. A. Gerstnera 2151/6, České Budějovice 7, 370 01 České Budějovice, Česká republika, IČO: 26078201

Pojistník upozorňuje pojištěného (zájemce o pojištění) na důsledky spojené s tím, že se nestává pojistníkem: práva a povinnosti, která občanský zákoník přiznává výhradně pojistníkovi z titulu uzavřené pojistné smlouvy, se nevztahují na pojištěného, není-li v občanském zákoníku výslovně uvedeno, že uvedená práva a povinnosti může vykonávat i pojištěný.

Informace o pojištění vázaném na koupi zboží nebo služby: pojištění je možné sjednat společně s koupí zboží nebo služby poskytované pojistníkem, zboží nebo službu je možné si zakoupit i odděleně, tj. bez pojištění. Popis pojištění a pojistného krytí, pokud bude pojištění sjednáno společně s koupí zboží nebo služby, jsou uvedeny v tomto dokumentu.



Co je předmětem pojištění?

Pojištění E.ON Pomocník obsahuje následující pojištění:

- ✓ pojištění technické asistence
- ✓ pojištění právní asistence

Jaké je pojistné plnění?

- ✓ **V případě pojištění technické asistence:** organizace a úhrada práce dodavatele služeb v případě technické havárie, v případě zablokování dveří a zámků, v případě poruchy domácího spotřebiče či zdroje tepla, v případě problémů s ovládáním výpočetní techniky a běžné elektroniky a dále organizace dodavatele služeb v případě potřeby zajištění odborných stavebních, deratizačních či desinsekčních prací.
- ✓ **V případě pojištění právní asistence:** ochrana oprávněných zájmů oprávněné osoby v případě sporu o náhradu škody, sporu souvisejícího s koupí domu nebo bytu, sporu s pojišťovnou, sporu s dodavatelem služeb, sousedského sporu, pracovníprávního sporu, nájemního sporu a sporu souvisejícího se smlouvou o dílo.

Upozornění: úplný seznam pojistného plnění je uveden ve VPP.



Na co se pojištění nevztahuje?

- ✗ Na případy, ke kterým došlo před vstupem pojištěného do pojištění.
- ✗ Na škodní událost, ke které došlo mimo území České republiky.
- ✗ Na úhradu práce či služeb, které si oprávněná osoba dohodla sama, bez předchozího souhlasu asistenční služby.

Upozornění: úplný seznam omezení a výluk je uveden ve VPP.



Existují nějaká omezení v pojistném krytí?

Pojištění se nevztahuje například na tyto případy:

- ! **V případě pojištění technické asistence:** na události, které vznikly ve společných prostorech domů s více než jedním bytem (např. společná schodiště, půdy, sklepy, garáže atp.).

- ! **V případě poruchy domácího spotřebiče nebo zdroje tepla:** na nefunkčnost vzniklou jinak než únavou materiálu nebo chybnou montáží ze strany výrobce (tj. např. na pád, vniknutí kapalin, přepjetí atp.).
- ! **V případě IT asistence:** na případy, kdy oprávněná osoba vyžaduje poskytnutí pojistného plnění souvisejícího se softwarem, který nebyl pořízen legálně.
- ! **V případě pojištění právní asistence:** na spory, u nichž hodnota předmětu sporu nepřesáhne 3 000 Kč.
- ! **V případě pojištění právní asistence:** na spory mezi oprávněnou osobou a pojistníkem, pojistitelem či osobou blízkou.

Upozornění: úplný seznam omezení a výluk je uveden ve VPP.



Kde se na mě vztahuje pojistné krytí?

Pojištění se vztahuje pouze na události, ke kterým došlo na území ČR. V případě pojištění technické asistence se pojištění vztahuje pouze na události, ke kterým došlo v jedné, předem určené, pojištěné domácnosti.

Upozornění: kompletní informace najdete ve VPP.



Jaké mám povinnosti?

Pojištěný je především povinen:

- dbát, aby pojistná událost nenastala, zejména nesmí porušovat povinnosti směřující k odvrácení nebo snížení nebezpečí, které jsou mu právními předpisy uloženy.
- V případě vzniku škodní události v první řadě kontaktovat asistenční službu se žádostí o zabezpečení služeb, které jsou součástí pojištění, informovat ji o škodní události, zejména o datu a místě vzniku škodní události, o adrese pojištěného, vyžádat si k tomu pokyny asistenční služby a postupovat v souladu s nimi.
- V případě vzniku škodní události je pojištěný dále povinen řídit se pokyny pojistitele a/nebo asistenční služby a účinně s nimi spolupracovat, plnit další povinnosti uložené pojistitelem a/nebo asistenční službou po vzniku škodní události.

Upozornění: úplný seznam povinností najdete ve VPP.



Kdy a jak provádět platby?

Pojistník zajistí pojištěnému přístoupení k pojištění bezúplatně - zdarma.



Kdy pojistné krytí začíná a končí?

Pojistné krytí začíná prvního dne kalendářního měsíce následujícího po uzavření smlouvy, pokud současně dochází k dodávkám elektřiny nebo zemního plynu do odběrného místa uvedeného ve Smlouvě o přístoupení k pojištění E.ON Pomocník na základě platného a účinného smluvního vztahu mezi pojistníkem a pojištěným, jinak prvního dne kalendářního měsíce následujícího po zahájení dodávky elektřiny nebo zemního plynu do odběrného místa uvedeného ve Smlouvě o přístoupení k pojištění E.ON Pomocník.

Upozornění: kompletní informace najdete ve VPP a ve Smlouvě o přístoupení k pojištění.



Jak mohu pojištění ukončit?

Pojištění zaniká:

- a) Pokud Smlouva o přístoupení k pojištění E.ON Pomocník nenabude účinnosti nejpozději do 12 měsíců od jejího uzavření.
- b) Písemnou výpověď Smlouvy o přístoupení k pojištění E.ON Pomocník ze strany pojištěného. Výpovědní doba končí poslední den kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena pojistníkovi. Pojištěný je povinen výpověď učinit prostřednictvím vyplnění a odeslání vzorového formuláře dostupného na internetových stránkách pojistníka.
- c) Zánikem pojištění za podmínek stanovených právními předpisy nebo ve VPP.
- d) Pokud Smlouva o přístoupení k pojištění E.ON Pomocník nabude účinnosti a pojistník následně nebude po dobu 45 bezprostředně po sobě jdoucích dní dodavatelem elektřiny nebo zemního plynu do výše uvedeného odběrného místa, a to k poslednímu dni kalendářního měsíce, ve kterém dojde ke splnění této podmínky.



Informace pro zájemce o pojištění

podle zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění, v platném znění,
a podle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění

Jméno, právní forma, identifikační číslo pojišťovny a označení soudu, který toto číslo přidělil (včetně skutečnosti, že se jedná o pojišťovnu)	INTER PARTNER ASSISTANCE S. A., zapsaná v obchodním registru vedeném Greffe de Tribunal de Commerce de Bruxelles pod registračním číslem 0415591055, jednající prostřednictvím INTER PARTNER ASSISTANCE, organizační složky, IČO: 282 25 619, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod spisovou značkou oddíl A, vložka 59647.
Adresa sídla pojišťovny (včetně názvu státu)	Sídlo INTER PARTNER ASSISTANCE S. A.: Avenue Louise 166, 1050 Brusel, Belgie.
Adresa pobočky (včetně názvu státu)	Sídlo INTER PARTNER ASSISTANCE, organizační složky: Hvězdova 1689/2a, 140 62 Praha 4, Česká republika.
Pojišťovna jedná v roli	Pojistitele
Název a sídlo orgánu odpovědného za výkon dohledu	V České republice vykonává dohled nad činností pojistitele Česká národní banka se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1.
Vyřizování stížností	Stížnosti lze podat písemně na adrese sídla pojišťovny, která se ke stížnosti písemně vyjádří nejdéle do 30 pracovních dnů od jejího přijetí, nebo u České národní banky. Pro mimosoudní řešení sporů z pojištění je příslušná Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven. Případná žaloba může být podána u věcně a místně příslušného soudu v ČR.
Právo rozhodné pro pojistnou smlouvu	Právní vztahy z pojistné smlouvy se řídí právním řádem České republiky.
Možnost odstoupit od pojištění sjednaného na dálku a praktické pokyny pro toto odstoupení	Formulář pro odstoupení je ke stažení na adrese: https://www.axa-assistance.cz/rady-a-tipy/materialy-ke-stazeni/ . Tento formulář obsahuje i pokyny pro odstoupení, včetně adresy místa, na které má být oznámení o odstoupení zasláno.
Zpráva o solventnosti a finanční situaci	www.axa-assistance.com , www.axa.com
Údaj o existenci garančního fondu	Žádný garanční fond není.
Způsob určení výše pojistného plnění nebo jiného plnění z pojištění	Je uveden v příslušných pojistných podmínkách a v ustanovení občanského zákoníku.
Důsledky pro zákazníka v případě porušení povinností vyplývajících z pojištění	Vyplývají z příslušných pojistných podmínek a ustanovení občanského zákoníku.
Platby vyplývající z pojistné smlouvy a hrazené nad rámec pojistného (popř. způsob metody výpočtu, není-li možné určit jejich výši)	Žádné platby hrazené nad rámec pojistného nejsou.